

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«УЧЕБНО-СПОРТИВНЫЙ ЦЕНТР»

КОМИТЕТА ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

« 14 » декабря 2018 г.

№ 116/2 - ОР

г. Мурманск

Об утверждении Инструкции о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении спортивных сооружений ГОУП «УСЦ», назначении сотрудников, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011–2020 годы, в целях выполнения распоряжения Правительства Мурманской области от 25.09.2015 №249 РП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг социальной инфраструктуры Мурманской области (в ред.от 13.07.18 №133-РП), приказа Министерства спорта РФ от 24.08.2015 № 825 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта», а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи», а также с целью улучшения оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении спортивных сооружений ГОУП «УСЦ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении спортивных сооружений ГОУП «УСЦ» (Приложение №1).

2. Определить ответственными лицами за осуществление ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении спортивных сооружений ГОУП «УСЦ» начальников и дежурных администраторов спортивных сооружений «Ледовый дворец» и «Плавательный бассейн» (в отсутствие – лицо, временнозамещающее).

3. Начальнику отдела кадров (Филимонова Е.А.):

3.1. Обеспечить наличие Инструкции, утвержденной настоящим приказом на посту охраны спортивных сооружений «Плавательный бассейн» и «Ледовый дворец».

3.2. Ознакомить сотрудников предприятия под роспись с Инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении спортивных сооружений ГОУП «УСЦ».

3.3. Обеспечить ознакомление с Инструкцией, утвержденной настоящим приказом, вновь принимаемых сотрудников.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



В.П. Мохова

УТВЕРЖДЕНА
приказом ГОУП «УСЦ»
от 14.12.2018 № 116/2 - ОР

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ
МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ СПОРТИВНЫХ
СООРУЖЕНИЙ ГОУП «УСЦ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011–2020 годы, в целях выполнения распоряжения Правительства Мурманской области от 25.09.2015 №249 РП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг социальной инфраструктуры Мурманской области (в ред. от 13.07.18 №133-РП), приказа Министерства спорта РФ от 24.08.2015 № 825 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта»

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых ГОУП «УСЦ» (далее – Предприятие), инвалидам и другим маломобильным гражданам и обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения спортивных сооружений «Плавательный бассейн» и «Ледовый дворец» Предприятия (далее – объекты).

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Предприятия для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно - двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), людей с нарушением интеллекта и маломобильным гражданам.

В основе работы Предприятия по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

–гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;

–гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;

–гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;

–гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;

- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками Предприятия, сотрудниками охраны, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам

1.5. В целях настоящей Инструкции используются следующие понятия:

Ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые Предприятием населению, наравне с другими лицами;

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты";

маломобильные граждане - лица с ограниченными возможностями здоровья (далее - лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников

Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.1 настоящей Инструкции.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДДАНАМИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты Предприятия инвалидов и других маломобильных граждан, Предприятием обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.2. Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом руководителя Предприятия.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях объектов Предприятия ему оказывается ситуационная помощь сотрудниками поста охраны объектов Предприятия, ответственным лицом за оказание ситуационной помощи, иным любым сотрудником Предприятия: при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы; в гардеробе - помочь раздеться и одеться, при необходимости, при посещении туалетной комнаты.

2.4. Руководитель Предприятия, работники Предприятия при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1. Действия сотрудника поста охраны объекта Предприятия, любого сотрудника Предприятия при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1.1 При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), в том числе по монитору видеонаблюдения, выходит на улицу, открывает входные двери.

3.1.2. Оказывает помощь при входе в здание объектов Предприятия.

3.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения объекта Предприятия.

3.1.4. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении объекта Предприятия инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

3.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи направляет

инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами: инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается сесть; инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность ориентироваться в пространных. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопроводить движением или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

3.2. Действия ответственного лица или любого другого сотрудника при оказании

ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.2.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо

за оказание ситуационной помощи должно:

а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания объекта предприятия, в том числе о количестве этажей, наличии, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположению санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д.;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов объектов предприятия, к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.2.2. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приема

ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова сопровождаться доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте предприятия информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании объектов предприятия необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких прилоках, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показывать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти вперед, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом. В месте приема, необходимо предложить инвалиду к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо inom помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина. При открытии дверей рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения; заране;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.2.3. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения объектов Предприятия и при необходимости оказать требуемую помощь.

3.2.4. По окончании предоставления услуги (приема) ответственное лицо за оказание ситуационной помощи, иной другой сотрудник Предприятия помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть объекты Предприятия.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. При посещении объектов Предприятия инвалидами и лицами с ОВЗ сотрудникам Предприятия необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

4.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

4.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

4.1.4. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

4.1.5. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

4.1.6. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на произвольные движения указанного лица.

4.1.7. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ИНВАЛИДОВ

5.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

5.1.1. Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки.

5.1.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

5.1.3. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

5.1.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная

группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.1.5. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.1.6. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, осуществляющее прием, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее прием, в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.1.7. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

5.2.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, осуществляющее прием, перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников Учреждения, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

5.2.2. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон.

5.2.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе лицо, осуществляющее прием, читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись.

5.2.4. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения, - избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

5.3. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

5.3.1. При общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

5.3.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

5.3.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмыслена. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

5.3.4. Необходимо не допускать ускорение разговора, так как лицу с интеллектуальными нарушениями требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

5.3.5. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.4. По завершению личного приема, лицо осуществляющее прием, приглашает ответственное лицо за оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (территории) объектов Предприятия.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи, иной другой сотрудник Предприятия имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.2. Все сотрудники Предприятия несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении объектов Предприятия инвалидам и другим маломобильными гражданами.

6.3. Сотрудники охраны обязаны соблюдать требования, установленные настоящей Инструкцией.