

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА №1»
Г.ТОБОЛЬСКА
(МАУ ДО «ДЮСШ №1» Г.ТОБОЛЬСКА)**

ПРИКАЗ

14 декабря 2019 г.

№ 41-0

***О назначении ответственных сотрудников
за организацию работы по обеспечению доступности объекта
и услуг инвалидов и порядке оказания ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам
при посещении объектов МАУ ДО "ДЮСШ №1" г. Тобольска***

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в целях соблюдения требований доступности объектов МАУ ДО "ДЮСШ №1" г. Тобольска для инвалидов других маломобильных групп населения и предоставляемых им услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:


1. Заместителя директора по административно-хозяйственной работе Созонову Ангелину Александровну назначить ответственным лицом за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов, инструктажа персонала (2 раза в год) и контроля за соблюдением сотрудниками требований доступности объектов для инвалидов в МАУ ДО "ДЮСШ №1" г. Тобольска (далее – Учреждение).
2. Назначить ответственными за оказание ситуационной помощи на объектах учреждения старших администраторов и администраторов.
3. Утвердить Должностную инструкцию ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов, и инструктажа персонала в Учреждении (Приложение №1).
4. Утвердить Инструкцию (инструктаж) о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов муниципального автономного учреждения дополнительного

образования «Детско-юношеская спортивная школа №1» г. Тобольска (Приложение №2).

3. Утвердить форму Журнала учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности и порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и получении услуг (Приложение №3).

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left.

А.Н. Сухарев

Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
"Детско-юношеская спортивная школа №1"
г. Тобольска

УТВЕРЖДАЮ
Директор
А.Н. Сухарев
« ____ » _____ 2019 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**ответственного сотрудника за организацию работы
по обеспечению доступности объекта
и предоставления услуг инвалидов
и инструктажа персонала
в МАУ ДО "ДЮСШ №1» г. Тобольска**

1. Общие положения

- 1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности и услуг и инструктажа персонала в МАУ ДО "ДЮСШ №1» г. Тобольска (далее – ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и предоставления услуг), разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».
- 1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается директором МАУ ДО "ДЮСШ №1» г. Тобольска (далее – Учреждение).
- 1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в Учреждении.
- 1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, локальными актами Учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов Учреждения и предоставляемых услуг, настоящей инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

- 2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов учреждения, иных локальных документов Учреждения по вопросам доступности для инвалидов объекта Учреждения и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.
- 2.2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических инструктивных документов для сотрудников Учреждения по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников Учреждения.
- 2.3. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников Учреждения, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.
24. Организовывать работу по предоставлению в Учреждении бесплатно в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов) информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в Учреждении.
- 2.5. Организовывать контроль по обеспечению допуска на территорию Учреждения собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.
- 2.6. Организовывать работу по обследованию Учреждения и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение директором Учреждения и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.
- 2.7. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения.
- 2.8. Участвовать в составлении плана адаптации объекта Учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов.
- 2.9. Осуществлять контроль за составлением проекта графика переоснащения Учреждения и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- 2.10. Осуществлять контроль за формированием заказа на разработку и в рассмотрении разработанной проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов Учреждения с учетом условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности для инвалидов.
- 2.11. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества Учреждения.

2.12. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

3.1. Контролировать в Учреждении осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419ФЗ), Приказа Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками Учреждения действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов Учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать с внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

| С должностной инструкцией ознакомлен (а), копию экземпляра получил (а) | | | |
|--|------|---------|------------------------|
| № п/п | Дата | Подпись | Фамилия, имя, отчество |
| | | | |
| | | | |

Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
"Детско-юношеская спортивная школа №1"
г. Тобольска

УТВЕРЖДАЮ
Директор
А.Н. Сухарев
« ____ » _____ 2019 г.

**ДОПОЛНЕНИЕ №1
К ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ**
от 11.07.2017 №б/н

СТАРШЕГО АДМИНИСТРАТОРА

Раздел 2 "ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ" дополнить пунктами 25, 26 .следующего содержания:

25. Старший администратор обязан проводить инструктаж с сотрудниками объекта и вести журнал учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности и порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и получении услуг.

26. Старший администратор обязан оказывать ситуационную помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта учреждения в соответствии с утвержденной инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов.

Раздел 4 "ОТВЕТСТВЕННОСТЬ" дополнить пунктами 4, 5 .следующего содержания:

4. Старший администратор несет ответственность за проведение инструктажа с сотрудниками объекта и ведение журнала учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности и порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и получении услуг.

5. Старший администратор несет ответственность за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и за нарушение инструкции о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов

| С дополнением к должностной инструкции ознакомлен (а), копию экземпляра получил (а) | | | |
|---|------|---------|------------------------|
| № п/п | Дата | Подпись | Фамилия, имя, отчество |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
"Детско-юношеская спортивная школа №1"
г. Тобольска

УТВЕРЖДАЮ
Директор
А.Н. Сухарев
« ____ » _____ 2019 г.

ДОПОЛНЕНИЕ №1
К ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ
от 11.07.2017 №6/н

АДМИНИСТРАТОРА

Раздел 2 "ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ" дополнить пунктом 25
следующего содержания:

25. Администратор обязан оказывать ситуационную помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта учреждения в соответствии с утвержденной инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов.

Раздел 4 "ОТВЕТСТВЕННОСТЬ" дополнить пунктом 4
следующего содержания:

4. Администратор несет ответственность за качественное оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и за нарушение инструкции о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов

| С дополнением к должностной инструкции ознакомлен (а), копию экземпляра получил (а) | | | |
|---|------|---------|------------------------|
| № п/п | Дата | Подпись | Фамилия, имя, отчество |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

УТВЕРЖДАЮ

Директор

А.Н. Сухарев

« _____ » _____ 2019 г.

**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ
И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ МАУ ДО "ДЮСШ №1" г. Тобольска**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании 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», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МАУ ДО "ДЮСШ №1" г. Тобольска (далее – Учреждение), инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного доступа указанных категорий граждан в здания и помещения Учреждения (далее – объекты).

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

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками Учреждения, сотрудниками охраны, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов Учреждения (далее - ответственные лица). Работники Учреждения, сотрудники охраны подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

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 Учреждением населению, наравне с другими лицами;

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 ГРАЖДАНАМИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты Учреждения инвалидов и других маломобильных граждан, Учреждением 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 Учреждения.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь: при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы; в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.4. Руководитель и работники Учреждения при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции, а также Методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

3.1. Действия **сотрудника поста охраны** в Учреждении 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 Учреждения.

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

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

3.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи сотрудник поста охраны 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 сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение

или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

3.2. Действия **ответственного лица** 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 Учреждения, в том числе о количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д.;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов Учреждения, 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 сопровождаются 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 Учреждения информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании Учреждения необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, 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 показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином 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 тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом 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 заранее;

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 Учреждения и при необходимости оказать требуемую помощь.

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

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОВЗ

4.1. При посещении Учреждения инвалидами и лицами с ОВЗ работникам Учреждения 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 непроизвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на непроизвольные 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 загораживать 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 понятии 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 жестикуляции, 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 осмысленна. 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) Учреждения.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи 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. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении Учреждения инвалидам и другим маломобильными гражданами.

6.3. Сотрудники охраны обязаны соблюдать требования, установленные настоящей Инструкцией. Условие о соблюдении требований, установленных настоящей Инструкцией, сотрудниками охраны включаются в договор с организацией, осуществляющей охранные услуги. Несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение требований, установленных настоящей Инструкцией, сотрудниками охраны является ненадлежащим исполнением условий договора на оказание охранных услуг и влечет за собой ответственность охранной организации в соответствии с условиями заключенного договора.

| С инструкцией ознакомлен (а) | | | |
|------------------------------|------|---------|------------------------|
| № п/п | Дата | Подпись | Фамилия, имя, отчество |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Журнал

учета проведения инструктажа работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности и порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и получении услуг МАУ ДО "ДЮСШ №1» г. Тобольска

Начат «___» _____ 20__ г.

Окончен «___» _____ 20__ г.

| № п/п | Дата проведения инструктажа | Ф.И.О. инструктируемого | Должность | Наименование подразделения | Ф.И.О. проводившего инструктаж | Подпись инструктируе мого | Подпись проводившего о инструктаж |
|----------|-----------------------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |