

ПРИКАЗ

18.07.2023

№ 213

Об утверждении Инструкции по обеспечению доступности и предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «УОР № 1» и назначении ответственного лица за проведение инструктирования работников СПб ГБПОУ «УОР № 1» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге

В соответствии с Распоряжением Комитета по физической культуре и спорту Санкт-Петербурга от 24.12.2015 № 507-р «Об организации инструктирования сотрудников государственных учреждений, оказывающих услуги населению, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить начальника отдела по обеспечению деятельности общежития Троянова Андрея Валерьевича ответственным за проведение инструктирования работников СПб ГБПОУ «УОР № 1» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта.

2. Утвердить перечень должностей работников, обязанных проходить инструктирование по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта (приложение №1).

3. Утвердить перечень должностей работников СПб ГБПОУ «УОР № 1», в должностные обязанности которых входят обязанности по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанию им помощи (приложение №2).

4. Утвердить Инструкцию по обеспечению доступности и предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «УОР № 1» (Приложение №3).

5. Начальнику отдела по обеспечению деятельности общежития Троянову Андрею Валерьевичу, ответственному за проведение инструктирования работников СПб ГБПОУ «УОР № 1» в срок до 31.08.2023 организовать проведение инструктирования работников, указанных в приложении №1 настоящего приказа, с внесением соответствующих записей в книгу учета проведения инструктирования.

6. Признать утратившим силу приказ СПб ГБПОУ «УОР № 1» от 03.02.2020 № 73 «О назначении ответственных лиц за проведение инструктирования сотрудников СПб ГБПОУ «УОР № 1», оказывающих услуги населению, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге».

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

В.А. Кузнецов

ВНЕСЕНО:

Заместитель директора по
административно-хозяйственной
работе

Р.Р. Каримов

« ____ » _____ 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Временно исполняющий
обязанности главного инженера-
начальника отдела технического
обеспечения и эксплуатации

А.В. Новиков

« ____ » _____ 2023 г.

Начальник отдела общих
вопросов и контроля исполнения

В.А. Дубинчик

« ____ » _____ 2023 г.

РАССЫЛКА:

1. Отдел общих вопросов и контроля исполнения
2. Отдел обеспечения деятельности общежития
3. Отдел технического обеспечения
4. Хозяйственный отдел
5. Отдел по обеспечению безопасности деятельности

Перечень должностей работников, обязанных проходить инструктирование по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта.

1. Директор
2. Заместитель директора по административно–хозяйственной работе
3. Заместитель директора по спортивной работе
4. Заместитель директора по безопасности
5. Главный инженер-начальник отдела технического обеспечения и эксплуатации
6. Начальник хозяйственного отдела
7. Начальник отдела обеспечения деятельности общежития
8. Начальник отдела по обеспечению безопасности деятельности
9. Начальник спортивного отдела
10. Инструкторы-методисты спортивного отдела
11. Вахтеры 1-го разряда отдела обеспечения деятельности общежития
12. Вахтеры 1-го разряда хозяйственного отдела

**Список должностей работников СПб ГБПОУ «УОР № 1»,
в должностные обязанности которых входят обязанности по сопровождению
инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного
передвижения, и оказанию им помощи.**

№ п\п	Должность
1.	Вахтер 1-го разряда отдела обеспечения деятельности общежития
2.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела

Обязанности:

Оказание инвалидам помощь, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг) в учреждении, в том числе об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;

Осуществлять при необходимости сопровождение инвалидов до зон получения услуги;

Предоставление инвалидам в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информацию об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и доступности их предоставления;

Осуществление информирования инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, оказывать содействие в вызове специализированного транспорта, в том числе «социального такси»;

Осуществлять, при необходимости, вызов иного вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе сопровождения по объекту.

УТВЕРЖДЕНО
приказом СПб ГБПОУ «УОР № 1»
от 18.07.2023 № 213

ИНСТРУКЦИЯ

по обеспечению доступности и предоставления услуг для инвалидов
и других маломобильных групп населения при посещении объектов
СПб ГБПОУ «УОР № 1»

1. Общие положения

Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников СПб ГБПОУ «УОР № 1» (далее – учреждение) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

Инструкция разработана в соответствии со следующими нормативными правовыми документами:

— Конвенцией о правах инвалидов, принятой Резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006., ратифицированной Российской Федерацией 03.05.2012;

— Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 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»;

— Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

— Федеральным законом от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

— Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.05.2021 № 815 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», и о признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04.07.2020 № 985;

— Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»;

— Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности» (вместе с «Правилами разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»);

— Приказом Министерства спорта Российской Федерации от 24.08.2015 № 825 «Об утверждении порядка обеспечения доступности инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»;

- Приказом Минтруда России от 25.12.2012. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других МГН, с возможностью учета региональной специфики»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.06.2017 №486н «Об утверждении порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки проводника, и порядка его выдачи»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2022 № 588 «О признании лица инвалидом»;
- СП 59.13330.2020 Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения

Основные термины и определения:

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. Статус инвалида устанавливается в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2022 № 588 «О признании лица инвалидом»;

Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

Маломобильные группы населения (МГН) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, люди старших возрастов, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми, тележками.

Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

Объект - (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены общеобразовательные организации, физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

Сопровождающий – законный представитель либо иное уполномоченное в соответствии с требованиями законодательства лицо, сопровождающее ребенка-инвалида или лиц с инвалидностью.

ИПРА – Индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида.

Рабочая группа — двое или более людей одинаковых или различных профессий: — работающих совместно и согласованно для достижения целей по выполнению производственного задания, оказанию услуг; и — несущих общую ответственность за результаты работы

Разумное приспособление – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификации и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

2. Требования к уровню подготовки персонала

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

3. Общие правила этикета при оказании услуг инвалидам и маломобильным категориям граждан.

Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3.1 Сопровождение инвалидов сотрудниками учреждения и при оказании им услуг

Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и надевании верхней одежды).

В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться

- по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случаях возникновения затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.2. Особенности сопровождения инвалидов лицами, не являющимися работниками учреждения.

Допуск сопровождающего в зону оказания услуг для инвалида допускается в следующих случаях:

— Если это ребенок-инвалид;

— Если это инвалид, имеющий индивидуальный план реабилитации или абилитации инвалида (ИПРА), в котором указана необходимость в сопровождении.

Лица, прибывшие на объект в качестве сопровождающего, обязаны соблюдать Правила посещения учреждения.

3.3. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.

Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом;

Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник;

Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;

Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, то предупредите его об этом.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.

Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, как предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес - напишите ее, сообщите по факсу или

электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли удобнее переписываться.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Лист ознакомления с приказом от 18.07.2023 № 213 «Об утверждении Инструкции по обеспечению доступности и предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «УОР № 1» и назначении ответственного лица за проведение инструктирования работников СПб ГБПОУ «УОР № 1» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге»

№ п/п	ФИО	Должность	Подпись	Дата
1	Каримов Р.Р.	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе		
2	Андрукович Д.Р.	Заместитель директора по безопасности		
3	Тараканов Ю.В.	Заместитель директора по спортивной работе		
4	Буторин А.Г.	Главный инженер-начальник отдела технического обеспечения и эксплуатации		
5	Троянов А.В.	Начальник отдела обеспечения деятельности общежития		
6	Марков Е.С.	Начальник отдела по обеспечению безопасности деятельности		
7	Калинина Н.М.	Начальник спортивного отдела		
8	Новиков А.В.	Временно исполняющий обязанности Главного инженера-начальника отдела технического обеспечения и эксплуатации		
9	Золотухина Е.А.	Временно исполняющий обязанности начальника хозяйственного отдела		

Лист ознакомления с приказом от 18.07.2023 № 213 «Об утверждении Инструкции по обеспечению доступности и предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «УОР № 1» и назначении ответственного лица за проведение инструктирования работников СПб ГБПОУ «УОР № 1» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге»

№ п/п	ФИО	Должность	Подпись	Дата
10	Горова Л.М.	Вахтер 1-го разряда отдела обеспечения деятельности общежития		
11	Никоненко Г.И.	Вахтер 1-го разряда отдела обеспечения деятельности общежития		
12	Петухова В.И.	Вахтер 1-го разряда отдела обеспечения деятельности общежития		
13	Финикова И.Л.	Вахтер 1-го разряда отдела обеспечения деятельности общежития		
14	Васильева В.Н.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
15	Кораблева Г.С.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
16	Пруссова Н.А.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
17	Шуркина Н.А.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
18	Шуть А.Б.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
19	Клещенко Т.В.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
20	Зиборова Е.П.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		
21	Кислухина В.А.	Вахтер 1-го разряда хозяйственного отдела		

Лист ознакомления с приказом от 18.07.2023 № 213 «Об утверждении Инструкции по обеспечению доступности и предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «УОР № 1» и назначении ответственного лица за проведение инструктирования работников СПб ГБПОУ «УОР № 1» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере физической культуры и спорта в Санкт-Петербурге»

№ п/п	ФИО	Должность	Подпись	Дата
22	Вандышев А.Е.	Инструктор-методист спортивного отдела		
23	Кононова Е.А.	Инструктор-методист спортивного отдела		
24	Маркова М.Н.	Инструктор-методист спортивного отдела		
25	Богданов А.И.	Инструктор-методист спортивного отдела		
26	Зеленая З.А.	Инструктор-методист спортивного отдела		
27	Кошелева А.А.	Инструктор-методист спортивного отдела		
28	Веселова А.Ю.	Инструктор-методист спортивного отдела		
29	Юрьева О.С.	Инструктор-методист спортивного отдела		
30	Яговкина А.В.	Инструктор-методист спортивного отдела		
31				
32				
33				