



МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное автономное учреждение Новосибирской области
«Спортивная школа по волейболу»
(ГАУ НСО «СШ по волейболу»)

Утверждаю
Директор ГАУ НСО «СШ по волейболу»
А.Е. Гаврилов
приказ № 83/1 от 30.06.2021

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном посещении объекта ГАУ НСО «СШ по волейболу»

Настоящая Инструкция по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном посещении объекта ГАУ НСО «СШ по волейболу» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с 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 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ № 904/пр от 30.12.2020 г. «Об утверждении СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001. Доступность знаний и сооружений для маломобильных групп населения».

1. Инструкция регламентирует порядок действий сотрудников ГАУ НСО «СШ по волейболу» (далее – Учреждение) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном посещении Регионального центра волейбола «Локомотив Арена» (далее - РЦВ «Локомотив Арена»).

2. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

- **ответственный сотрудник** – сотрудник Учреждения, на которого приказом директора возложены обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и иных маломобильных граждан, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности объектов для инвалидов и иных маломобильных граждан;
- **ситуационная помощь** – помощь, оказываемая ответственным сотрудником инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими гражданами, при их личном обращении в Учреждение;
- **маломобильные граждане** – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, лица с нарушением функций опорно-

двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), в том числе использующие детские коляски, другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников, нуждающиеся в ситуационной помощи при личном посещении объекта Учреждения.

3. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в РЦВ «Локомотив Арена» инвалидов и иных маломобильных граждан на автомобильной парковке выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и иных маломобильных граждан.

В целях беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в здание Учреждения.

При фиксации по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание Учреждения инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ её предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в здании Учреждения, перемещение гражданина внутри здания, помощь гражданину в гардеробе.

Входная зона в РЦВ «Локомотив Арена» оборудована пандусом и поручнями, что обеспечивает доступ в помещения РЦВ «Локомотив Арена» граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в приемной, расположенной на первом этаже. В фойе размещены места для отдыха.

При приеме граждан в Учреждение обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида, иного маломобильного гражданина, лично обратившегося в Учреждение, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации (далее – методическое пособие), включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный сотрудник предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ её оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, в приемной (кабинете), на зрительских местах на арене приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный сотрудник представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в приемную (кабинет). Ответственный сотрудник предлагает гражданину помощь по

сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ её предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шёл следом за ответственным специалистом. В приемной (кабинете), на зрительских местах на арене необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в приемной или кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный сотрудник предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сотрудник сопровождает гражданина до приемной (кабинета), зрительских мест на арене;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный сотрудник предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в приемной (кабинете), место зрителя на трибуне.

5. Ответственные сотрудники, лица, осуществляющие прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками, бейджами.

Для оказания ситуационной помощи на личном приеме директора, заместителя директора в приемной при необходимости присутствует ответственный сотрудник.

6. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

6.1. для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции – слегка прикоснуться к его урке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи;

6.2. для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла

необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование, прием обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в устном и письменном виде о недостающих документах, при возможности – записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом, иным маломобильным гражданином 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. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикация, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

6.3. для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

6.4. для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в 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.

7. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.