



Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Спортивная школа олимпийского резерва по настольному теннису имени А.С.Николаева»
Сорочинского городского округа Оренбургской области

СОГЛАСОВАНО

Представитель работников
МБУ ДО «СШОР по настольному теннису
имени А.С.Николаева»
 О.А.Кшняйкина
«10» февраля 2023г.



УТВЕРЖДЕНО
Директор МБУДО «СШОР
по настольному теннису
имени А.С.Николаева»

 Н.А.Шагалина
Приказ № 84 от 10.02.2023г.

**Регламент действий работников
МБУДО «СШОР по настольному теннису имени А.С.Николаева» по
оказанию помощи при предоставлении услуг людям с
инвалидностью и маломобильным группам населения в случае
применения кнопок вызова помощи персонала**

I. Общие положения.

I.1. Данный регламент разработан для установления порядка действий сторожа(вахтера) учреждения по оказанию ситуационной помощи при предоставлении услуг людям с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее – МГН) при обращении в учреждение и в случае применения кнопок вызова помощи персонала.

I.2. В соответствии с приказом учреждения ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и предоставления услуг для людей с инвалидностью и МГН является сторож(вахтер) учреждения.

I.3. Сторож(вахтер) проходит инструктаж по вопросам доступности объекта и предоставляемых услуг с доведением до них информации:

I.3.1. об основных требованиях доступности для людей с инвалидностью;

I.3.2. о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуг;

I.3.3. о порядке и формате предоставления услуг в учреждении;

I.3.4. о порядке взаимодействия с людьми, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей их восприятия и общения;

I.3.5. об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности людей с инвалидностью, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;

I.3.6. об организации обслуживания граждан в учреждении, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся ограничений жизнедеятельности.

II. Общий порядок действий работников учреждения при применении кнопки вызова помощи персонала.

2.1. Кнопки вызова помощи устанавливаются перед входом в здание учреждения. Человек с инвалидностью при обращении в учреждение при необходимости оказания ему помощи нажимает на кнопку вызова персонала и сигнал об этом поступает на приемник, расположенный в комнате «ОХРАНА» учреждения, ответственного за встречу, оказание содействия и помощи человеку, обратившемуся в данное учреждение.

2.2. Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи:

2.2.1. незамедлительно в течение одной минуты выходит навстречу к человеку с инвалидностью или маломобильному гражданину, называет свою фамилию, имя и отчество, должность, и уточняет, в какой помощи нуждается обратившийся и цель его посещения учреждения;

2.2.2. уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания, перемещения внутри и помощи при выходе из здания;

2.2.3. в случае необходимости работник учреждения сопровождает посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

2.2.4. при выходе из здания учреждения при необходимости информирует маломобильного посетителя о доступных маршрутах общественного транспорта.

III. Порядок действий работника учреждения при обращении человека с инвалидностью по зрению с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от гражданина с инвалидностью по зрению:

3.1. спрашивает у обращающегося гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении;

3.2. при наличии сопровождающего объясняет дальнейший маршрут перемещения по зданию;

3.3. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать работнику учреждения;

3.4. в случае присутствия вместе с маломобильным гражданином собаки-проводника, обеспечивает ее доступ в учреждение. Работник не имеет права требовать какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

IV. Порядок действий работника учреждения при обращении человека, имеющего нарушение слуха, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Сотрудник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя, имеющего нарушение слуха:

4.1. спрашивает у посетителя с проблемами слуха, нужна ли ему помощь в сопровождении по зданию. В случаях сложностей с устным общением следует вести диалог в письменном виде;

4.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику.

V. Порядок действий работника при обращении в учреждение человека, имеющего ментальные нарушения, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова персонала от посетителя, имеющего ментальные нарушения:

5.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении.

5.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

5.3. в случае присутствия вместе с человеком, имеющим ментальные нарушения, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

VI. Порядок действий работника учреждения при обращении человека с психическими нарушениями с помощью кнопки вызова помощи

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя с психическими нарушениями:

- 6.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении по зданию.
- 6.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику;
- 6.3. в случае присутствия вместе с человеком, имеющим ментальные нарушения, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

VII. Порядок действий работника учреждения при обращении человека, испытывающего затруднения речи, с помощью кнопки вызова помощи

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя, испытывающего затруднения речи:

- 7.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении по зданию. В случаях сложностей с устным общением и пониманием следует вести диалог в письменном виде;
- 7.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику;
- 7.3. в случае присутствия вместе с человеком, испытывающим затруднения речи, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

VIII. Ответственность.

- 8.1. Работники учреждения несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание человеку с инвалидностью или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях, не соответствующих интересам указанных граждан.
- 8.2. При оказании помощи работники обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.
- 8.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с людьми с инвалидностью должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.