ИНСТРУКЦИЯ

по вопросам обеспечения доступности услуг, предоставляемых спортивным комплексом «Звездный» для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения, оказания при этом необходимой помощи.

1. **Общие положения.**

Инструкция предназначена для посетителей и инструктирования (обучения) сотрудников МАУ «ЦСС» Спортивный комплекс «Звездный» по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг как объекта социальной инфраструктуры и предоставляемых услуг, оказания при этом необходимой помощи.

В инструкции представлены необходимые для использования в работе термины, понятия и другая информация касающиеся создания доступной среды для людей с инвалидностью, имеющие как обязательный, так и рекомендательный характер, способствующие эффективной реализации культура общения с инвалидами, общая информация о доступности объекта социальной инфраструктуры.

В инструкции используются следующие понятия и термины:

**объект социальной инфраструктуры (ОСИ)** – это организация или часть ее (структурное подразделение или филиал), являющаяся поставщиком определенных услуг (одной или нескольких), занимающая определенный объект недвижимости (здание полностью или часть его) с прилегающим участком (при его наличии и закреплении за организацией).

**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;

**ситуационная помощь** — это помощь, оказываемая специалистами учреждения и (или)ответственным лицом в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получение услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т. п.).

1. **Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений социальной инфраструктуры.**

2.1. Выделяют следующие 6 основных структурно-функциональных зон ОСИ (частей объекта социальной инфраструктуры), которые подлежат адаптации для инвалидов и других МГН:

2.1.1. Территория, прилегающая к зданию (участок);

2.1.2. Вход (входы) в здание;

2.1.3. Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации);

2.1.4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта);

2.1.5. Санитарно-гигиенические помещения;

2.1.6. Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы).

# Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других МГН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные структурно- функциональные зоны ОСИ (их виды) | Функционально-планировочные элементы зоны  (и их особенности) | |
| Территория, прилегающая к зданию (участок) | Вход (входы) на территорию | |
| Путь (пути) движения на территории | |
| Лестница (наружная) | |
| Пандус (наружный) | |
| Автостоянка и парковка | |
| Вход (входы) в здание | Лестница (наружная) | |
| Пандус (наружный) | |
| Входная площадка (перед дверью) | |
| Дверь (входная) | |
| Тамбур | |
| Путь (пути) движения внутри здания  (в т.ч. пути эвакуации) | Коридор (вестибюль, фойе, зона ожидания, балкон) | |
| Лестница (внутри здания) | |
| Пандус (внутри здания) | |
| Лифт пассажирский (или подъемник) | |
| Дверь | |
| Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности) | |
| Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта) | Вариант I - зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН) | кабинетная форма обслуживания |
| зальная форма обслуживания |
| прилавочная форма обслуживания |
| форма обслуживания с  перемещением по маршруту |
|  |  |
|  |  | кабина индивидуального  обслуживания |
| Вариант II - места приложения труда | |
| Вариант III - жилые помещения | |
| Санитарно-гигиенические помещения | Туалетная комната | |
| Душевая/ ванная комната | |
|  | |
| Система информации на объекте | Визуальные средства | |
| Акустические средства | |
| Тактильные средства | |

1. **Обеспечение доступности социального обслуживания для людей с инвалидностью и других МГН (маломобильных групп населения)**
   1. Проезд на территорию постороннего транспорта запрещен из соображений безопасности, в том числе антитеррористической безопасности (образовательные учреждения, спортивные комплексы, медицинские учреждения), проезд на территорию осуществляется по пропускам или предварительной записи (кроме оперативных служб, коммунальной и спец техники, обслуживающего персонала, транспорта обеспечения) пропуск оформляется в заявительном порядке, так же предусмотрен доступ на стоянку спортивного комплекса для маломобильных групп населения по предварительной записи или заявлению, справки по телефону 8 (384-75) 3-07-07;
   2. С целью обеспечения комфортных условий пребывания на территории спортивного комплекса для людей с инвалидностью и других МГН предусмотрена запись по телефону 8 (384-75) 3-07-07, сотрудники спортивного комплекса при необходимости окажут ситуативную помощь или полное сопровождение;
   3. В случае самостоятельного посещения территории спортивного комплекса посетители с инвалидностью при необходимости могут вызвать сотрудника с помощью специальной связи расположенной на входе в здание «Дверь (входная)»;
   4. На стойке администраторов посетители с инвалидностью при необходимости могут получить необходимую помощь, в том числе сопровождение, воспользоваться лифтом для передвижения между этажами;
   5. На каждом этаже спортивного комплекса оборудованы «Санитарно-гигиенические помещения» - помещения общего назначения оборудованы соответствующими опорами и поручнями около умывальника и унитаза, поручни штанги, умывальники и другие приспособления в санузлах с основными (несущими) конструкциями из расчета на динамическую нагрузку 120 кгс, от уровня чистого пола до верха сиденья унитаза (с откидными подлокотниками изготовленными из анодированного алюминия и выдерживающими нагрузку до 300 кг. не) - менее 0,5 м. Помещение оборудовано кнопкой вызова сотрудников спортивного комплекса.
   6. В случае необходимости маломобильные граждане могут получить специальную коляску на втором этаже перед посещение спортивного бассейна;
   7. Раздевалки спортивного бассейна оборудованы специальными сидениями для переодевания, санитарно-гигиеническими помещениями, и душевой кабиной;
   8. Спортивный бассейн оборудован специальным подъемником, которым при необходимости помогут воспользоваться маломобильные граждане при помощи сотрудников (Инструкторов), а также получить необходимый для плавания инвентарь;
   9. На первом этаже спортивного комплекса расположено кафе с прилавочной формой обслуживания;
   10. В случае чрезвычайной ситуации необходимо следовать инструкциям и при помощи персонала проследовать по путям эвакуации через наружные и внутренние лестницы здания, или в зоны безопасности, расположенные на втором и третьем этажах спортивного комплекса. Помещение оборудовано кнопкой вызова сотрудников спортивного комплекса.;

**4. 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 инвалидам (МГ)наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении, формам и порядке предоставления услуг (в учреждении, 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 экстремальных случаях и чрезвычайных ситуациях;

**5. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

5.1. Приказом МАУ «ЦСС» назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи и другим маломобильным гражданам.

5.2 Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания) сдаче верхней одежды в гардероб (получение и одевание верхней одежды).

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

5.4. Действия работника учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- Сообщить Ф.И.О., занимаемую должность при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином;

- выяснить, по какому вопросу обратился гражданин и нужна ли помощь;

- разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист и место указания услуги и т. д.) с указанием места ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

- обеспечить доступ в здание собаки-поводыря, сопровождающего инвалида по зрению.

5.5. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, работник учреждения должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за работника учреждения рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- при передвижении инвалиду, испытывающему трудности при сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может, быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

5.6. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 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;

в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном

виде;

при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемые

инвалидом, работник учреждения комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, работник учреждения в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

5.7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если работник учреждения 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;

- 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;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе работник учреждения полностью 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. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

- необходимо соблюдать общие эстетические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения — избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся рядом.

5.8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- 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;

- по завершению личного приема работник учреждения сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания, территории.