



СОГЛАСОВАНО

Совет колледжа.

Протокол заседания № 31

от «28» декабря 2022 г.

КОНТРОЛЬНЫЙ

ЭКЗЕМПЛЯР



УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

В.Ю. Маевский

«28» декабря 2022 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

ПР.РКВТ-08

(с извещением об изменении (переиздании) №1)

Разработчик:

Заместитель директора по комплексной безопасности и административно-хозяйственной работе

М.Г. Ефремов

Согласовано:

Заместитель директора по учебно-методической работе

Н.Л. Кабанова

Заместитель директора по учебно-воспитательной работе и социальным вопросам

М.С. Воробьев

Заместитель директора по учебно-производственной работе

А.С. Мельситов

Заведующий хозяйством

Н.В. Пичугина

2022 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения	3
2.	Нормативные ссылки.....	3
3.	Термины, определения, обозначения и сокращения	4
4.	Общие положения.....	5
5.	Информационное сопровождение.....	6
6.	Порядок действий работников колледжа при оказании услуг посетителям с ограниченными возможностями здоровья.....	6
7.	Требования к уровню подготовки работников колледжа, сопровождающих посетителей с ограниченными возможностями здоровья.....	7
	Приложение 1. Основные виды барьеров при оказании услуг посетителям с ограниченными возможностями здоровья.....	10
	Лист регистрации изменений.....	11
	Лист ознакомления.....	12



1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящие правила определяют порядок обслуживания и обеспечения безопасности посетителей с ограниченными возможностями здоровья работниками ГБПОУ РО «РКВТ» .

1.2 Правила рассматриваются и согласовываются Советом колледжа, утверждаются директором и вводятся в действие приказом по колледжу..

1.3 Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 29.12. 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- 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"

по форме, установленной стандартом колледжа СТ.РКВТ-01 «Система менеджмента качества. Управление документированной информацией».

1.4 Требования настоящего документа подлежат исполнению всеми подразделениями колледжа.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы ссылки на следующие документы:

- Федеральный закон от 29.12. 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"(в действующей редакции);

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 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";

СТ.РКВТ-01 «Система менеджмента качества. Управление документированной информацией»;

Паспорт доступности № 186 объекта социальной инфраструктуры ГБПОУ РО «РКВТ» от 03.09.2018

Паспорт доступности № 187 объекта социальной инфраструктуры ГБПОУ РО «РКВТ» от 03.09.2018



3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем документе использованы 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 защиты.

Маломобильные группы населения (МНГ) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

Люди с ограниченными возможностями здоровья - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории колледжа, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Доступная среда – это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности передвигаться по объекту, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при передвижении, а также удобство пользования образовательными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

Путь движения - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри колледжа.

Сопровождающее лицо – сотрудник колледжа или другое лицо, который сопровождает посетителя с ограниченными возможностями здоровья.

3.2 Обозначения и сокращения

ГБПОУ РО «РКВТ», (колледж, «РКВТ») – государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону колледж водного транспорта».

МГН - маломобильные группы населения.



4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящие правила разработаны с целью создания комфортных условий для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе при получении услуг, оказываемых колледжем.

4.2. До проведения адаптации основных структурных элементов объекта или капитального ремонта здания, доступность объектов колледжа для посетителей с ограниченными возможностями здоровья достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

4.3. Работники колледжа в рамках своей профессиональной компетенции обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступной среды для посетителей с ограниченными возможностями здоровья и оказания им необходимой возможной помощи для получения услуг в колледже.

4.4. В целях организации плановой работы по созданию доступной среды разработаны следующие документы:

Паспорт доступности № 186 объекта социальной инфраструктуры ГБПОУ РО «РКВТ» от 03.09.2018

Паспорт доступности № 187 объекта социальной инфраструктуры ГБПОУ РО «РКВТ» от 03.09.2018

4.5. В колледже обеспечивается создание для посетителей с ограниченными возможностями здоровья следующих условий доступности объектов:

- размещение информации о правилах обслуживания на официальном сайте колледжа, информационных стендах при входе в колледж;
- возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети интернет;
- возможность вызова охранника (сторожа (вахтёра)) посредством кнопки вызова, расположенной возле входной двери на здании колледжа;
- содействие инвалиду при входе на территорию объекта и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах транспорта;
- возможность вызова дежурного администратора и работников колледжа для оказания услуг и (или) консультирования;
- сопровождение посетителей с ограниченными возможностями здоровья работниками колледжа;
- обеспечение допуска на объекты колледжа собаки-проводника, при наличии документов, подтверждающих ее специальное обучение, выданных по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н.



5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

5.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах колледжа и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

5.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационном стенде, расположенном на контрольно-пропускном пункте колледжа;

- на официальном сайте колледжа.

5.3. Информирование о порядке предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья осуществляется секретарем директора по номеру телефона +7 (863) 310-41-61. При необходимости, секретарь переадресует телефонный звонок директору.

5.4. При записи на первичный прием, обратившееся лицо с ограниченными возможностями здоровья, может проинформировать секретаря директора:

- о необходимости его сопровождения при посещении колледжа;

- о его сопровождении собакой-проводником;

- других вопросах, связанных с возможностью обеспечения необходимых условий для предоставления услуги колледжем.

6. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ РАБОТНИКОВ КОЛЛЕДЖА ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПОСЕТИТЕЛЯМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

6.1. Порядок действий работников колледжа по обеспечению доступности среды для посетителя с ограниченными возможностями здоровья предусматривает следующие меры:

Охранник или сторож (вахтер):

- встречает посетителя с ограниченными возможностями здоровья на улице у входа в здание;
- открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет цель посещения учреждения и необходимость его сопровождения по колледжу;
- проводит регистрацию посетителя в журнале посетителей (согласно представленным документам);
- сообщает дежурному администратору о посещении колледжа посетителя с ограниченными возможностями здоровья;
- оказывает помощь при выходе из колледжа.

Дежурный администратор:

- встречает посетителя с ограниченными возможностями здоровья на контрольно-пропускном пункте колледжа;



- уточняет детально, какие услуги, предоставляемые колледжем, интересуют инвалида; выясняет, требуется ли сопровождение инвалиду;
- предупреждает о существующих архитектурных барьерах в здании колледжа и предлагает возможные пути передвижения;
- в случае необходимости оказывает сопровождение посетителя с ограниченными возможностями здоровья к месту оказания услуги или вызывает специалистов колледжа, необходимых для оказания услуги;
- по окончании приема сопровождает до выхода из здания колледжа;
- информирует посетителя с ограниченными возможностями здоровья о доступных маршрутах транспорта.

Сопровождающее лицо от колледжа, в случае возникновения необходимости срочной эвакуации из здания, принимает оперативные меры по эвакуации посетителя с ограниченными возможностями.

6.2 Для обеспечения доступа посетителя с ограниченными возможностями здоровья к услугам, дежурному администратору при его приёме в колледже необходимо:

- рассказать инвалиду об особенностях здания колледжа (количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.);
- проинформировать о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях колледжа и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- 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 во всех случаях возникающих затруднений;
- 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;
- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ РАБОТНИКОВ КОЛЛЕДЖА, СОПРОВОЖДАЮЩИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

7.1. Работник колледжа, сопровождающий посетителя с ограниченными возможностями здоровья должен отвечать следующим требованиям:

- знать понятие «доступная среда для инвалидов», основные виды архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами (приложение);
- быть осведомленным о перечне предоставляемых услуг в колледже, формах и порядке предоставления услуг (в колледже и в сети Интернет);



- быть информированным о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- быть осведомленным о порядке эвакуации граждан с объекта в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

7.2. Работник колледжа должен соблюдать общие правила этикета при общении с посетителем, имеющим ограниченные возможности здоровья:

- предложить помощь, подождать, пока ее примут, а затем спросить, что и как делать;
- обращаться непосредственно к инвалиду, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре;
- быть спокойным и доброжелательным;
- общаться уважительным тоном.

7.3. Особенности общения работников колледжа с посетителями, испытывающими трудности при передвижении:

В связи с тем, что обеспечить доступ инвалидов на креслах-колясках в здание колледжа до проведения капитального ремонта технически невозможно, обслуживание таких посетителей осуществляется на контрольно-пропускном пункте колледжа, а также через доверенных сопровождающих лиц или дистанционно.

Дежурный администратор вызывает специалистов колледжа, необходимых для оказания услуги. Дежурный администратор должен в вежливой форме рассказать инвалиду на кресле-коляске о наличии архитектурных барьеров в здании колледжа и способах получения необходимой услуги.

В связи с отсутствием необходимой доступной среды, время обслуживания инвалидов на креслах-колясках не должно превышать 45 минут.

Работникам колледжа, оказывающим услугу инвалиду на кресле-коляске, необходимо помнить:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не допускается начинать катить коляску без его разрешения;
- если разрешено передвигать коляску, катить ее медленно;
- всегда необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;
- недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или плечу;
- при общении с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, следует расположиться так, чтобы глаза собеседника были на одном уровне с вашими;
- необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову;
- знать, что у людей, имеющих трудности при передвижении, может не быть проблем со зрением, слухом и пониманием.

7.4. Особенности общения работников колледжа с инвалидами, имеющими нарушение зрения.

Оказывая помощь незрячему человеку, необходимо:

- двигаться не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним;
- не делать рывков, резких движений, предупреждать о препятствиях;
- направлять его, не стискивая его руку, идти так, как при обычной ходьбе;



- описывать кратко, где вы находитесь;
- говорить обычным голосом.

В случае, когда незрячий человек должен подписать документ, работник колледжа обязан прочитать его полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

Когда работник колледжа предлагает незрячему человеку сесть, необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не следует водить по поверхности его руку, а нужно дать ему возможность свободно потрогать предмет.

7.5. Особенности общения работников колледжа с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

В случае, если существуют трудности при устном общении, работнику колледжа необходимо уточнить возможности общаться письменно.

При общении с инвалидом, имеющим нарушение слуха, через сурдопереводчика, работник должен обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Работнику колледжа необходимо смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, доступные для понимания.

Работник колледжа, оказывающий услугу, инвалиду, имеющему нарушение слуха, должен говорить ясно и ровно. Не допускается переходить на крик.

Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, необходимо назвать его по имени. Если ответ не последовал, можно слегка дотронуться до человека или же помахать рукой.

При сообщении информации, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, работник колледжа может передать ее по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.



Приложение 1

Основные виды барьеров при оказании услуг посетителям с ограниченными возможностями здоровья

№ п/п	Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета в процессе предоставления услуги)
1	Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
2	Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
3	Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
4	Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
5	Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
6	Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Количество измененных листов	Количество замененных листов	Количество новых листов	Количество аннулир. листов	Номер извещения об изменении	Подпись	Дата утверждения извещ. об измен.	Дата введения изменен.
1.	12	12	нет	нет	Извещение об изменении (переиздании) №1		28.12.2022	28.12.2022

