



**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ДЕТЕЙ КОМПЛЕКСНАЯ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА  
«НЕВСКИЕ ЗВЕЗДЫ»**

**ПРИКАЗ**

«01» ноября 2016 г.

№141

**О назначении ответственных сотрудников  
СПб ГБОУ ДОД КДЮСШ «Невские Звезды»  
по обеспечению условий доступности для инвалидов  
объектов и предоставляемых услуг в сфере  
физической культуры и спорта,  
и оказания им необходимой помощи**

На основании приказа Министерства спорта Российской Федерации от 24 августа 2015 г. № 825 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания им при этом необходимой помощи», в целях реализации Конвенция Организации Объединенных Наций о правах инвалидов, Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419 -ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», для обеспечения доступности для инвалидов государственных услуг и объектов учреждения и оказания при этом необходимой помощи

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственными за осуществление сопровождения инвалидов в зданиях учреждения, арендованных на безвозмездной основе, и оказания при этом необходимой ситуационной помощи на объектах, расположенных по адресам:

ул. Джона Рида, д. 8, корп. 2, литер А - Белкина Владимира Николаевича, заместителя директора по УСР;

пр. Испытателей, д. 2, корп. 3, литер А - Шевцова Александра Юрьевича, тренера-преподавателя, и Богданова Александра Владимировича, тренера-преподавателя.

2. Провести инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов государственных услуг и объектов, и оказания при этом необходимой помощи. (Приложение №1).

3. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, и оказания им необходимой помощи (Приложение № 2).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

М.С. Данилейко

С приказом ознакомлен : Белкин В.Н.

Шевцов А.Ю.

Богданов А.В.

**Инструкция для работников, ответственных за осуществление сопровождения инвалидов и оказания при этом необходимой ситуационной помощи на объектах, на которых они предоставляются**

**1. Общие правила этикета**

Работников, назначенных ответственными за осуществление сопровождения инвалидов и оказания при этом необходимой ситуационной помощи необходимо соблюдать следующие общие правила этикета:

1. *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. *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.

4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться на инвалидную коляску недопустимо. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. *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.

8. *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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки), не мешало.

9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов ответственным работникам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи — не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз ежегодно.

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

## II. Сопровождение инвалидов

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, ответственному работнику необходимо:

1. Рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:
  - количестве этажей,
  - основных структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
  - расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений инвалида, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
3. Провести экскурсию по учреждению с инвалидом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если они имеется). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.
4. Познакомить инвалида со всеми ответственными работниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

## III. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

*Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:*

1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Без согласия инвалида, никогда, не начинайте толкать коляску.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
4. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
6. Не допустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

*Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:*

1. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите.

2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.
3. Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
6. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.
9. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник.
10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
11. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
12. Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
15. 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.

#### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
2. 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.
3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
6. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
7. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее.
8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
9. 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.

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

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Информирова о чем-то важном, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
4. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.
5. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.
6. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.
7. Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
8. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

1. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
2. Неверно думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
3. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
4. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
5. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:***

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
5. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
7. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

**Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, и оказания им необходимой помощи**

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи (далее - Порядок) определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

Руководитель и сотрудники, ответственные за осуществление сопровождения инвалидов и оказания при этом необходимой ситуационной помощи на объектах, предоставляющих услуги в сфере физической культуры и спорта (далее - услуги), обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

1. Условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;
2. Возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
5. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
6. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
7. Допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
8. Оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;
9. Обеспечение инвалидам условий для занятий физической культурой и спортом в специализированных группах с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности;

В учреждении должно быть наличие сотрудников, подготовленных для проведения занятий по физической культуре и спорту с инвалидами.

Руководитель объектов, предоставляющих услуги, организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.