Приложение №5

К приказу №\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Инструкция о совместных действиях сотрудников \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_ по организации доступа и предоставления услуг в «Здании \_\_\_\_\_\_ по адресу г. \_\_\_\_\_\_\_,

1. Для обеспечения безопасности и предоставления услуг в дистанционном режиме задействованы следующие сотрудники:

- старший администратор \_\_\_\_\_\_ - постоянное рабочее место в административном блоке на четвертом этаже здания;

- администратор \_\_\_\_\_\_\_ – постоянное рабочее место на первом этаже, в зоне ресепшн;

- начальник службы контроля \_\_\_\_\_\_\_ – постоянное рабочее место в административном блоке на четвертом этаже здания;

- охранники \_\_\_\_\_\_\_\_ – постоянное рабочее место у эскалаторов на каждом этаже, на приписанных постах;

- оператор видеонаблюдения \_\_\_\_\_\_\_\_\_ – постоянное место в диспетчерской на \_\_\_\_\_ этаже.

2. Действия старшего администратора \_\_\_\_\_\_\_» по обеспечению доступности объекта для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- организация работы администраторов,

- обучение и аттестация;

- инструктаж персонала;

- координация деятельности и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в рамках исполнения должностных обязанностей.

3. Действия администратора \_\_\_\_\_\_\_\_ по обеспечению доступности объекта для инвалидов и других маломобильных групп населения::

 - принимает вызов от специальных кнопок, установленных на входах в здания №1 и №2 для МГН;

 - направляет вызывающему охранника для оказания физической помощи при необходимости таковой;

 - в ходе разговора по телефону/ абонентскому устройству / вызову или непосредственно при обращении в зоне ресепшн осуществляет навигацию по зданию, оказывает консультативные услуги;

 - разъясняет вызывающего (обратившегося) об организации предоставления услуг в дистанционном режиме;

 - информирует в ходе разговора по вызову или в зоне информации и предоставления услуг (ресепшн) по всем интересующим вопросам, касающимся работы предприятия и арендаторов;

 - информирует о служебных номерах телефонов охранников, закрепленных за осуществлением услуг помощи МГН;

 - в зоне ресепшн выполняет визуальную и слуховую демонстрацию салонов, товаров, услуг, расположенных на этажах 2, 3, 4 и оказывает содействие по предоставлению данных услуг в дистанционном режиме;

 - при необходимости физической помощи при подъеме человека на этажи \_\_\_\_\_ оповещает об этом охранника, закрепленного за услугами помощи МГН, а также обращает внимание оператора видеонаблюдения о возможных путях человека по зданию;

 - по просьбе о сопровождении МГН по зданию \_\_\_\_\_\_ оповещает об этом охранника, закрепленного за услугами помощи МГН, в том числе при необходимости оказания физической помощи.

4. Действия начальника службы контроля \_\_\_\_\_\_ по обеспечению доступности объекта для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- организация работы сотрудников \_\_\_\_\_,

- обучение и аттестация;

- инструктаж персонала;

- координация деятельности и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в рамках исполнения должностных обязанностей.

5. Действия охранника \_\_\_\_\_\_ по обеспечению доступности объекта для инвалидов и других маломобильных групп населения:

- при поступлении задачи от администратора в случае необходимости сопровождения или оказания физической помощи осуществляет безопасное сопровождение и физическую помощь МГН;

- оказывает содействие в эвакуации МГН с этажей 2, 3, 4 непосредственно до выхода наружу в случае чрезвычайных ситуаций.

6. Действия оператора видеонаблюдения \_\_\_\_\_\_\_ по обеспечению доступности объекта для инвалидов и других маломобильных групп населения:

 - при поступлении информации от администратора в ходе общего видеонаблюдения по зданию обращает внимание на отсутствие проблем с перемещением МГН;

- координирует охранника при необходимости эвакуации МГН с этажей 2, 3, 4.