

УТВЕРЖДАЮ:

Директор



ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ (ПОСЕТИТЕЛЯМИ) ОРГАНИЗАЦИИ.

Правила работы с клиентами (посетителями) организации (далее – правила) разработаны с целью профилактики и недопущения распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе для обеспечения требований Постановления Правительства Ульяновской области от 17.04.20 №179-П «О порядке допуска организаций (индивидуальных предпринимателей) к осуществлению своей деятельности в период действия режима повышенной готовности на территории Ульяновской области».

Правила устанавливают порядок работы с клиентами (посетителями) организации и ответственных лиц за работу с посетителями.

Правила обязаны исполнять и соблюдать все работники организации, а также посетители.

Правила должны быть вывешены на информационных стендах, у входов в организацию, на сайте организации в сети интернет и иметь общий свободный доступ.

На время действия приказа организации о введении режима повышенной готовности в период пандемии, посещение организации сторонними лицами и работниками, направленными работать на удалённую работу строго запрещено, за исключением случаев решения задач производственной необходимости и безопасного функционирования организации.

С целью ограничения доступа в организацию на входе должны быть установлены видеодомофоны с устройствами контроля доступа. Входные группы (двери) должны постоянно находиться в закрытом (запертом) состоянии.

Организация и эксплуатация систем контроля доступа возлагается на главного инженера предприятия и его заместителя.

Ответственность за эксплуатационное состояние входных групп возлагается на начальника ОТиСЛ и техника по эксплуатации зданий и сооружений.

Каждый работник обязан проконтролировать после входа или выхода закрытие двери на запирающее устройство. А в случае его поломки, немедленно принять меры по недопущению посторонних лиц в организацию. Сообщить о поломке руководителю предприятия либо работнику, отвечающему за эксплуатацию систем контроля доступа.

При поступлении звонка в домофон, ответственный работник снимает трубку и производит следующие действия:

1. Называет организацию, приветствует посетителя.
2. Сообщает о введённых в организации мерах по ограничению посещений.
3. Запрашивает информацию о цели посещения организации.
4. Определяет необходимость и обоснованность посещения организации.
5. В случае необходимости пропуска посетителя в организацию для решения неотложных вопросов, просит проявить посетителю терпение и выдержку и подождать, когда его встретят.
6. В случае отсутствия срочности в посещении организации, предлагает посетить организацию после снятия особого режима, либо предлагает альтернативные пути решения проблемы клиента. Н/р подача заявки на технологическое присоединение через сайт организации, обращение в организацию посредством электронной почты и прочее.
7. Сообщает работнику ответственному за приём, к которому пришёл посетитель, о необходимости его принять.
8. Работник, ответственный за приём встречает посетителя на входе в организацию, производит осмотр наличия у него документов удостоверяющих личность, маски, защитных перчаток, после чего производит дезинфекцию рук посетителя и просит его продезинфицировать обувь специальным раствором, нанесенным на коврик у входа. Далее производит измерение температуры тела посетителя бесконтактным термометром и его осмотр на отсутствие признаков ОРВИ, простудных заболеваний. Результаты осмотра заносятся в журнал измерения температуры посетителей.
9. В случае выявления температуры, признаков ОРВИ, простудных заболеваний, посетителю предлагают покинуть организацию и обратиться за медпомощью в лечебное учреждение. Если посетитель не может самостоятельно вызвать скорую помощь, почувствовал резкое недомогание, слабость ему организовывается вызов скорой помощи на предприятие и оказывается первая помощь (при необходимости).
10. Если признаки COVID-19 не выявлены, посетитель приглашается в специально отведенное для приёма место в коридоре (тамбуре). Место должно быть оборудовано столом с местным освещением и защитным экраном, стулом, канцелярским принадлежностями, бумагой для записей и дезинфицирующими средствами.
- 11.Производится обмен документами, решение вопросов и т.п.

12. При необходимости ответственный за прием удаляется для решения вопросов клиента, при этом клиенту предлагается не покидать место и не разгуливать по организации. При необходимости допускается вызвать для надзора за клиентом работника того же отдела, службы куда обращается клиент.

13. По окончании встречи, ответственный работник провожает клиента и после его ухода производит дезинфекцию места встречи, полученных документов, термометра и прочих.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ открывать дверь домофона без уточнения информации о необходимости и причинах посещения организации и без встречи посетителя ответственным лицом!!!

ЗАПРЕЩАЕТСЯ: вносить документы в служебные помещения без их предварительной дезинфекции.

Организация оборудования мест приёма посетителей и их комплектование необходимыми материалами, оборудованием, средствами защиты и дезинфекции возлагается на главного инженера предприятия и заместителя директора по реализации и перспективному развитию.

Место приема посетителей в обязательном порядке должно быть оборудовано: стол, стул, защитное стекло (экран), набор канцелярский (ручка, карандаш, степлер, линейка, бумага для записей, дырокол), одноразовые перчатки, защитные маски (предпочтительно одноразовые), средство для дезинфекции рук, средство дезинфекции стола, бесконтактный термометр, ведро для мусора (закрытое), настольная лампа (при необходимости), журнал измерения температуры тела посетителей (с указанием контактных данных: ФИО, адрес, контактный телефон посетителя).

Все работники организации при встрече с клиентами обязаны использовать защитные маски, резиновые перчатки, дезинфицирующие средства. Встречи с клиентами без применения СИЗ строго ЗАПРЕЩЕНЫ.

В случае одновременного обращения нескольких клиентов, им предлагается посетить организацию в различное время. Время посещения согласовывается с клиентом и ответственным работником организации.

В случае отказа клиента в переносе посещения, последнему предлагается подождать завершения приема предыдущего клиента. При этом необходимо обеспечить все меры безопасности, в том числе предупредить клиента о соблюдении дистанции

между посетителями не менее 1,5 метра, использовании защитных масок и резиновых перчаток.

Для предупреждения посетителей о введенных в организации мерах, на входе в организацию вывешивается объявление о введенных мерах, указываются телефоны, по которым необходимо обращаться по тем или иным вопросам. Ответственными за организацию мест размещения и информирование посетителей являются главный инженер и заместитель директора по реализации и перспективному развитию.

Разработал:
Специалист по охране труда



Ю.Л.Родионов