



Утверждаю

2023г

Л.К. Албегова

**Инструкция по оказанию ситуационной помощи инвалидам и др.
группам маломобильных граждан в ГБУ ПО «Республиканский
колледж культуры»**

1. Приказом ГБУ ПО «Республиканский колледж культуры» (далее ГБУ ПО «РКК») назначается сотрудник, ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
2. Инструкция разработана в соответствии с
 - Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»,
 - Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
 - Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации",
 - Приказом Минобрнауки от 09.11.2015 г. № 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи"
3. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции:
 - 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 граждане (МГ) - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении 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.).
 - Ситуационная помощь — это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых

населению, наравне с другими лицами.

4. Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее - гражданин) в ГБУ ПО «РКК» наравне с другим населением, необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

5. Для целей оказания ситуационной помощи на объектах ГБУ ПО «РКК», все граждане объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску - нуждаются в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата - нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- граждане с нарушением зрения и слабовидящие ограничены в ориентации и нуждаются в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании
- граждане с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждаются при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- граждане с нарушением интеллекта ограничены в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

6. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях ГБУ ПО «РКК» ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из зданий;
- при перемещении внутри зданий, при подъеме и спуске с лестниц;
- помощь при раздевании и одевании.

7. Действия сотрудника поста охраны в ГБУ ПО «РКК» при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

- 1) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери (ворота, калитку), при необходимости помогают выйти из автотранспортного средства;
- 2) оказывают помощь при входе в здания ГБУ ПО «РКК»;
- 3) уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;
- 4) сообщают ответственным сотрудникам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина;
- 5) направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания

(в холлах 1 этажа) и обеспечивают его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее);
- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);
- инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата сопроводить до места ожидания, предложив необходимую помощь.

8. Действия ответственных сотрудников ГБУ ПО «РКК» при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

- принимают звонок от инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи;
- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный сотрудник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя.
- В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде.

9. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный сотрудник должен соблюдать следующие нормы:

- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете следует указать рукой на место, куда гражданин может присесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это сторона, свободная от трости), при передвижении инвалид держится за сотрудника рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за сотрудником. В кабинете необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
- в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;
- г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед

ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя.

д) инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь при раздевании/одевании.

10. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 1) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;
- 2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;
- 3) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный сотрудник комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный сотрудник в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;
- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.

11. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- 1) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный сотрудник перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других сотрудников, нужно представить их и дать им возможность выразить свое присутствие голосом;
- 2) 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, ответственный сотрудник в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов, а также, по просьбе инвалида, записывает информацию на его диктофон;
- 3) в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный сотрудник полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, 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;

4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете.

12. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

1) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, излагать информацию доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративным или письменным материалом.

13. По завершению личного приема ответственный сотрудник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания ГБУ ПО «РКК».

14. При взаимодействии с инвалидом, маломобильным гражданином или лицом с ограниченными возможностями здоровья, в любых ситуациях (как описанных, так и не описанных в настоящей инструкции), сотрудники колледжа обязаны:

- предложить свою помощь такому посетителю,
- оставаться вежливыми,
- предпринять разумные, необходимые и достаточные меры для оказания помощи.