

**Инструкция
порядке оказания ситуационной помощи инвалидам
другим маломобильным гражданам при посещении
ГБПОУ «Березниковский политехнический техникум»**

I. Общие положения

1.1 Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 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», Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст.15), Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.79), методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.2. Инструкция предназначена для сотрудников ГБПОУ Березниковский политехнический техникум» (далее Техникум), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Техникуме (далее ответственные сотрудники).

1.3 В настоящей инструкции используются следующие понятия:
ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным сотрудником инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующим ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне другими лицами;

маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства и (или) собак-проводников

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Техникума инвалидов и других маломобильных граждан приказом директора назначаются работники Техникума, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Техникума ему оказывают ситуационную помощь:

2.2.1. при входе и выходе из здания;

2.2.2 при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске лестницы;

2.2.3 в гардеробе помочь раздеться и одеться.

2.3. Действия сотрудника поста охраны Техникума при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.3.1. по монитору видеонаблюдения видит посетителей ограниченным передвижением (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

2.3.2. оказывает помощь при входе здание Техникума;

2.3.3. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Техникума;

2.3.4. сообщает ответственному сотруднику о посещении Техникума инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения. До прибытия ответственного работника, сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направить его словами (немного левее, правее и т.п.);

в) оказывает помощь при выходе из здания Техникума.

3. Действия ответственного сотрудника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1. при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный сотрудник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного сотрудника;

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

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбирать, с какой стороны ему удобно идти, 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 специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

4. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, представляемыми 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;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

5. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентировании пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) 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 необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в то место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

6. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

7. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания Техникума.