


Комитет по образованию Псковской области
**Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Псковской области**
«Псковский колледж профессиональных технологий и сервиса»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБПОУ ПО ПКПТиС
Н.Н.Соловьев
(приказ № 86 от «29» 04 2023г.)



Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений
государственного бюджетного профессионального образовательного
учреждения Псковской области «Псковский колледж профессиональных
технологий и сервиса» (далее ГБПОУ «ПКПТиС»)

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», 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», Приказом Министерства образования и науки РФ 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», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», Сводом правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» и другими нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации.

2. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к объектам предоставления услуг, и оказания ситуационной помощи данной категории граждан.

3. Инструкция предназначена для работников ГБПОУ «ПКПТиС» (далее - учреждение), в том числе ответственных за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, при посещении объектов и помещений

учреждения с целью предоставления им услуг при **осуществлении их личного приема.**

4. В настоящей Инструкции используются термины и определения Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

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

ситуационная помощь - это помощь инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа на объекты и в помещения учреждения инвалидов и других маломобильных граждан приказом директора учреждения назначаются лица из числа работников учреждения (структурного подразделения), ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2. На стоянке автотранспортных средств учреждения предполагается выделение места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.

3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на объекте и в помещениях учреждения ему оказывается ситуационная помощь по преодолению барьеров:

- при входе и выходе из здания;
- в гардеробе (помочь раздеться и одеться);
- при перемещении внутри здания и др.

4. Общие виды барьеров, которые необходимо учитывать при оказании услуг инвалидам на объектах и в помещениях

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные

	пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

5. Действия дежурного и/или вахтера учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) посетителю с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), оказывает помощь при входе на объект учреждения (выходит на улицу, открывает входные двери);

2) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения учреждения;

3) сообщает лицу, назначенному по приказу директора ответственным за оказание помощи инвалидам или маломобильным гражданам на объекте (структурном подразделении) учреждения, а в случаях отсутствия – секретарю учреждения о посещении учреждения инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения;

4) до прибытия лица, ответственного за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам, дежурный и/или вахтер предлагает посетителю воспользоваться гардеробом и:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на скамью/ стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- 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 направлять его словами (немного левее, правее);

6. Действия лица, ответственного за оказание помощи (ситуационной) инвалиду или маломобильному гражданину:

1) При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином лицо, ответственное за оказание помощи инвалиду или маломобильному гражданину, должно сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, принимает решение о месте осуществления личного приема: в холле при входе с приглашением специалиста в холл (при сложностях с передвижением), или в кабинете специалиста, к компетенции которого относится решение вопроса обратившегося.

2) В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет лицо, ответственное за оказание помощи, должно соблюдать следующие нормы:

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

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста 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;

- инвалиду, испытывающему трудности при передвижении - при сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3) В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком лицо, ответственное за оказание помощи, обеспечивает его доступ в учреждение.

4) В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки-проводника лицо, ответственное за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам, обеспечивает ее доступ в учреждение и не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

5) В случае необходимости лицо, ответственное за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам, сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, помогает выйти из комнаты.

III. Общие правила этикета

1) *обращение к человеку*: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2) *адекватность и вежливость*: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

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; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

5) *обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

6) *обращение с кресло-коляской*: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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.

9) *привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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.

IV. Организация личного приема инвалидов специалистами учреждения

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 внимание жестом руки;

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

3) в процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загоразживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника;

4) при общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если работник учреждения сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с

нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;

5) очень часто глухие люди используют язык жестов. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

6) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

7) 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.

Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

1) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если 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;

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

3) в случае необходимости подписи инвалида на документе специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также 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 инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикюляции, 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);

Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

1) 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;

2) запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль

3) при разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее;

4) необходимо не допускать ускорение разговора, так как лицу с интеллектуальными нарушениями требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать);

5) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

V. Заключительные положения

1. По завершению личного приема специалист объявляет об окончании приема и приглашает лицо, ответственное за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам, который помогает выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает до выхода из здания и помогает покинуть учреждение.

2. Лицо, ответственное за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

3. Работники учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении учреждения инвалидами другим маломобильными гражданами.