

## **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ.**

### **1. Общие положения**

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании 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», иными нормативно-правовыми актами, в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых ГБПОУ МО «УОР № 3» (далее — Учреждение), инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного доступа указанных категорий граждан в здание и помещения Учреждения (далее — объекты). Порядок определяет ответственность, функции и действия работников Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав для граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам. Порядок обязателен к применению всеми работниками Учреждения, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении Учреждения (далее - ответственные лица). Работники Учреждения подлежат обязательному ознакомлению с настоящим Порядком, посредством размещения его на официальном сайте.

Используются следующие понятия: ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые Учреждением населению, наравне с другими лицами; маломобильные граждане - лица с ограниченными возможностями здоровья (далее — лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, 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. Иные понятия в Порядке используются в тех же значениях, что и в нормативных актах.

## **2. Организация работы с инвалидами и маломобильными гражданами при посещении учреждения**

В целях обеспечения беспрепятственного доступа в здание Учреждения инвалидов и других маломобильных граждан, Учреждением обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

При необходимости, инвалид или другие маломобильные граждане могут подождать помощи в помещении фойе.

Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом руководителя Учреждения.

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь: при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания, при подъёме и спуске с лестницы; при снятии верхней одежды и наоборот.

Руководитель Учреждения, работники Учреждения при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приёма инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования Порядка, а также Методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

## **3. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ.**

При посещении Учреждения инвалидами и лицами с ОВЗ работникам Учреждения необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей.

При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращён разговор, и называть себя. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на произвольные движения указанного лица.

При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально чётко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

#### **4. Сопровождение инвалидов и маломобильных граждан при посещении учреждения.**

При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), в том числе по монитору видеонаблюдения, сотрудник выходит на улицу, открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание Учреждения. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Учреждения инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами: инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается сесть; инвалиду с нарушением зрения сначала даётся возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за Учреждения и при необходимости оказать требуемую помощь. По окончании предоставления услуги (приёма) ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение.

##### **Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно:

а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания Учреждения, в том числе о количестве этажей, отсутствии лифта или подъёмника, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д.;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов Учреждения, к которым пришёл гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги, при необходимости организовать приём инвалида в удобном для него месте на первом этаже с участием специалистов Учреждения.

При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приёма ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно соблюдать следующие нормы:

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

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте Учреждения информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании Учреждения необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определённых предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его рукой. При спуске или подъёме 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 шёл следом. В месте приёма, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) приём инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина. При открытии тяжёлых дверей, при передвижении по сложному покрытию пола (паркету или ковровым дорожкам) рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее;

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

В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник 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.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, осуществляющее приём, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае

предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее приём, в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха. Не указывает на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

#### **Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду с нарушением слуха.**

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.

В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него.

Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

При общении говорить следует максимально чётко, 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 использовать локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

#### **Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду с нарушением зрения.**

При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, осуществляющее приём, перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приёма возникла необходимость приглашения других работников Учреждения, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом своё присутствие.

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 случае необходимости подписи инвалида на документе лицо, осуществляющее приём, 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.

Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения, - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в

кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете)

### **Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду 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.

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

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.

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 займёт больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

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

По завершению личного приёма, лицо осуществляющее приём, приглашает ответственного лица за оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (территории) Учреждения.

## **5. Заключительные положения**

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учётом требований Порядка. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных Порядком, при посещении Учреждения инвалидам и другим маломобильными гражданами.