

Утверждено  
приказом директора  
МОУ «СОШ «Свердловский ЦО»  
№ 297 -ОД от « 31 » 10 20 19 г.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке оказания ситуационной помощи**  
**инвалидам и другим маломобильным группам населения**  
**при посещении объектов и оказании услуг**  
**дошкольного отделения МОУ «СОШ «Свердловский ЦО»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция разработана 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», Сводом правил СП 59.13330.2016 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых дошкольным отделением (далее - Учреждение), инвалидам и другим маломобильным группам населения (далее - МГН), обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения Учреждения (далее - объекты).

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий персонала в работе Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа 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), другим МГН.

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками Учреждения, ответственными за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим МГН при посещении объектов Учреждения (далее - ответственные лица). Работники Учреждения подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.5. В настоящей Инструкции используются следующие понятия:

«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;

«ситуационная помощь» - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду, другим МГН в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые Учреждением населению, наравне с другими лицами;

«маломобильные группы населения (МГН)» - 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.

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (при передвижении нуждается в помощи сотрудников Учреждения)

- Код «С» - инвалид слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи и сопровождении) сотрудников Учреждения.

- Код «М» - инвалид слабослышащий (при формальных взаимоотношениях в Учреждении нуждается в услугах сотрудника Учреждения, при помощи переписки на бумажном носителе либо сурдопереводчика). Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.1 настоящей Инструкции.

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг Учреждения для МГН, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГН) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников Учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

## **2. Организация работы с инвалидами и другими МГН при посещении объектов Учреждения**

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

2.2. 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 подъеме и спуске с лестницы.

2.3. Администрация Учреждения, работники Учреждения при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции, 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. Сопровождение инвалидов и других МГН при посещении объектов Учреждения**

3.1. Действия сотрудников Учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

#### **3.1.1 Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В»:**

При поступлении телефонного вызова от калитки (входа) в Учреждение либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью) визуально или с помощью системы видеонаблюдения: Охранник:

- сообщает директору, заместителю директора по воспитательной работе, заместителю директора по общим вопросам, дежурному администратору, в структурном подразделении - руководителю СП о посещении Учреждения человеком с ОВЗ с ограничением передвижения;

Дежурный администратор (заместитель директора по воспитательной работе, заместитель директора по общим вопросам, в структурном подразделении - руководитель СП):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- выясняет по какому вопросу человек с ОВЗ пришел в Учреждение;
- информирует о безопасном движении и путях эвакуации в случае чрезвычайной ситуации; при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения; - при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения Учреждения сопровождает инвалида до калитки;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения; - обеспечивает высокую культуру обслуживания.

#### **3.1.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»**

Охранник:

- сообщает директору, заместителю директора по воспитательной работе, заместителю директора по общим вопросам, дежурному администратору, в структурном подразделении - руководителю СП о посещении Учреждения слабовидящим инвалидом.

Дежурный администратор (заместитель директора по воспитательной работе, заместитель директора по общим вопросам, в структурном подразделении - руководитель СП):

- открывает входные двери;
- помогает войти в здание Учреждения;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в Учреждение;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- информирует о безопасном движении и путях эвакуации в случае чрезвычайной ситуации;
- берет посетителя с ОВЗ под локоть и сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения Учреждения сопровождает инвалида до проходной;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания.

#### **3.1.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»**

Охранник:

- сообщает директору, заместителю директора по воспитательной работе, заместителю директора по общим вопросам, дежурному администратору, в структурном подразделении - руководителю СП о посещении Учреждения слабослышащим инвалидом.

Дежурный администратор (заместитель директора по воспитательной работе, заместитель директора по общим вопросам, в структурном подразделении - руководитель СП):

- выясняет при помощи переписки на бумажном носителе, по какому вопросу посетил слабослышащий инвалид Учреждение;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- сопровождает слабослышащего инвалида по месту назначения (до кабинета)
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- оказывает помощь при ориентации в здании Учреждения;
- по окончании посещения Учреждения слабослышащим инвалидом, сопровождает при передвижении до проходной.

При посещении Учреждения слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе.

Во время пребывания инвалида в Учреждении сурдопереводчик (при наличии) сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией на стендах по интересующим вопросам работы Учреждения, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник Учреждения знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого охранник и дежурный администратор должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

#### **4. Общие правила этикета**

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Обращение с креслом-коляской: кресло-коляска инвалида - 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

## **5. Заключительные положения**

5.1. 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 группам населения в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

5.2. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении Учреждения инвалидам и другими МГН.