



Инструкция

О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Чеченский государственный педагогический колледж»

1. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-3 «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», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605. Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

2. Инструкция предназначена для работников ГБПОУ «Чеченский государственный педагогический колледж» (далее - колледж), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в колледже (далее - ответственные специалисты).

3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.11.2021) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

- *ситуационная помощь* - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

- *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.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения колледжа инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств колледжа выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактными телефонами поста охраны колледжа.

2. Ответственными за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам являются вахтеры колледжа. Специалистом является сотрудник колледжа, которому поручена работа с инвалидом или маломобильным гражданином, в соответствии с их потребностями.

3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях колледжа ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъёме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

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

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание колледжа;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения колледжа. В связи с потребностями прибывшего гражданина выясняет у заместителя директора колледжа по ВСР данные специалиста, которому поручена работа с конкретным инвалидом или маломобильным гражданином и связывается с ним с целью оказания необходимой помощи;

- до прибытия специалиста, ответственный при оказании ситуационной помощи направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле учебного корпуса и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью 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 направлять его словами (немного левее, правее);

- оказывает помощь при выходе из здания колледжа.

5. Действия специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином специалист 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 специалиста;

- в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет. специалист 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 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;

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

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

6. Организация личного приема инвалида исходя из физических особенностей человека.

6.1 Организация личного приема инвалида 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;

- 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;

- 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.

6.2 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- 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;

- при возникновении необходимости ознакомления 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 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;

- 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);

6.3 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 специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.