

Приложение № 2 приказу
от «22» сентября 2016г.
№ 121/01-08



Инструкция №1
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Эколого-биологический центр города Евпатории Республики Крым»

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, от 09.11.2015г., постановления администрации города Евпатории Республики Крым от 09.09.2016г. № 2431-п «О проведении инструктирования (обучения) специалистов структурных, функциональных подразделений и подведомственных учреждений администрации города Евпатории Республики Крым, работающих с инвалидами и другими маломобильными группами населения и оказания ситуационной помощи по вопросам, связанным с обеспечением доступности муниципальных объектов социальной, инженерной, транспортной инфраструктуры и предоставляемых на них государственных (муниципальных) услуг», в целях определения последовательности действий работников образовательного учреждения при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения.

2. Инструкция предназначена для работников муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Эколого-биологический центр города Евпатории Республики Крым» (далее - учреждение), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их приема в учреждении.

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

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:
ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным лицом 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.

4. Характер помощи зависит от специфических особенностей инвалида и его потребностей. В целях определения необходимых действий работников для людей с разными видами инвалидности, определены следующие группы инвалидов:

Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

Код «О» - инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалид с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

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

2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации);
- при выполнении действий самообслуживания.

3. Действия сотрудника поста охраны (при наличии), ответственного лица, работника учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1. По монитору видеонаблюдения (при наличии), по звонку видит (слышит) посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери.

3.2. Оказывает помощь при входе в здание учреждения.

3.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения учреждения.

3.4. В зависимости от цели визита сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно - управленческого персонала, а в случаях их отсутствия, дежурному администратору о посещении учреждения инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.

3.5. До прибытия ответственного лица, сотрудник (поста охраны, учреждения) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле учреждения и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на 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);

3.6. Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.

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

4.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, прием

осуществляется в холле учреждения (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного лица.

4.2. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

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

4.2.2. 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 ответственного 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.

4.2.3. Инвалиду, испытывающему трудности, при сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию.

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

5. Организация приема инвалида с нарушением слуха группа «Г»:

5.1. 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.

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

5.3. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственное лицо комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.4. 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. Организация приема инвалида с нарушением зрения группа «С»:

6.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственное лицо перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других сотрудников, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

6.2. 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.

6.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственное лицо 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 место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи.

6.4. 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).

7. Организация приема инвалида с интеллектуальными нарушениями группа «У»:

7.1. 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.

7.2. По завершению личного приема ответственное лицо сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

8. Организация приема инвалида передвигающегося в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действий вне дома) группа «К» (при условиях, созданных для передвижения инвалидов группы «К»):

8.1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении ответственные лица (работники учреждения) должны учитывать необходимость инвалида в помощи:

- при входе, передвижении внутри здания;
- при посещении туалета, в части перемещения инвалида к двери туалета;
- при преодолении архитектурных барьеров в учреждении;
- при открытии закрытии дверей.

8.2. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, ответственные лица, работники учреждения должны помнить следующее:

8.2.1. Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облокачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.

8.2.2. Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.

8.2.3. Нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида. При передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия).

8.2.4. Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

8.2.5. Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу. Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо работника и инвалида были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.

8.2.6. Об архитектурных барьерах на объекте необходимо предупреждать заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

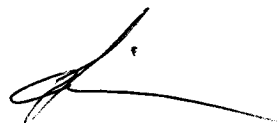
8. Ответственность и полномочия:

8.1. Учреждение несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

8.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к объектам учреждения, сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учётом той ситуации, в которой находится инвалид.

8.3. При оказании ситуационной помощи работники учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

**Разработал ответственный
за охрану труда в учреждении**



Гусева О.А.

С инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Эколого-биологический центр города Евпатории Республики Крым» ознакомлены:

« ___ » _____ 20__ г. _____ / _____

« ___ » _____ 20__ г. _____ / _____