ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ СОГБПОУ «САФОНОВСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНО – ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 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».
  2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых СОГБПОУ «Сафоновский индустриально – технологический техникум» (далее – Техникум), инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения Учреждения (далее – объекты).
  3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Техникума 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), маломобильным гражданам.
  4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками Техникума, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов Техникума (далее - ответственные лица или дежурные администраторы). Работники Техникума подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.
  5. В настоящей Инструкции используются следующие понятия:

***ситуационная помощь*** - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду 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.

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб Учреждения 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 сопровождения) 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. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДАНАМИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ
   1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты Техникума инвалидов и других маломобильных граждан, СОГБПОУ «Сафоновский индустриально – технологический техникум» обеспечивает условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.
   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.
   1. Руководитель , СОГБПОУ «Сафоновский индустриально – технологический техникум», работники Техникума 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».
      1. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ ТЕХНИКУМА
   2. Действия сотрудников в Техникума при оказании ситуационной помощи

**инвалиду или маломобильному гражданину** (далее – инвалид или посетитель с ОВЗ):

* + 1. При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ОВЗ с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью):

# Дежурный по учебному корпусу:

* + выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ОВЗ;
  + оказывает помощь посетителю с ОВЗ при входе в здание;
  + выясняет по какому вопросу посетитель с ОВЗ пришел в Техникум;
  + сообщает директору, заместителю директора по ВР, социальному педагогу, дежурному администратору (назначенным ответственным лицам) о посещении Техникума посетителем с ОВЗ с ограничением передвижения;
  + при необходимости оказывает помощь посетителю с ОВЗ при посещении туалета;
  + сопровождает до приемной директора, расположенной на втором этаже здания Техникума, которая определена, как опорный пункт приема посетителя с ОВЗ;
  + оказывает помощь посетителю с ОВЗ при выходе из Техникума;

**Дежурный администратор** (зам. директора по ВР, социальный педагог, иной сотрудник Учреждения по указанию директора (зам. директора по ВР):

* + сопровождает посетителя с ОВЗ при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
  + при необходимости знакомит посетителя с ОВЗ с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах Учреждения;
  + по окончании посещения Учреждения сопровождает посетителя до проходной;
  + обеспечивает высокую культуру обслуживания;
  + информирует посетителя с ОВЗ о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
    1. Ситуационная помощь **инвалиду с кодом «С»:**

# Вахтер:

* + открывает инвалиду входные двери;
  + помогает инвалиду войти в здание Учреждения;
  + выясняет по какому вопросу инвалид пришел в Учреждение;
  + сообщает директору, зам. директора по УВР о посещении Учреждения слабовидящим инвалидом;
  + при необходимости, оказывает инвалиду помощь при посещении туалета;
  + оказывает помощь инвалиду при выходе из Учреждения;

**Дежурный администратор** (зам. директора по УВР, социальный педагог, иной сотрудник Учреждения по указанию директора (зам. директора по УВР):

* + берет посетителя с ОВЗ под локоть и сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
  + при необходимости знакомит инвалида с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах Учреждения;
  + по окончании посещения Учреждения сопровождает инвалида до проходной;
  + обеспечивает высокую культуру обслуживания;
  + информирует инвалида о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
    1. Ситуационная помощь **инвалиду с кодом «М»:**

# Вахтер:

* + выясняет при помощи переписки на бумажном носителе, по какому вопросу посетил слабослышащий инвалид Учреждение;
  + при необходимости оказывает помощь инвалиду при посещении туалета;

**Дежурный администратор** (зам. директора по УВР, социальный педагог, иной сотрудник Учреждения по указанию директора (зам. директора по УВР):

* + сопровождает слабослышащего инвалида по месту назначения (до кабинета);
  + обеспечивает высокую культуру обслуживания;
  + оказывает помощь инвалиду при ориентации в здании Учреждения;
  + по окончании посещения Учреждения слабослышащим инвалидом, сопровождает его при передвижении до проходной.

При посещении Учреждения слабослышащий инвалид общается к сотрудникам Учреждения с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе. Во время пребывания инвалида в Учреждении сурдопереводчик 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 инвалида с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого вахтер, дежурный администратор должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

* + 1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И

ЛИЦАМИ С ОВЗ

4.1. 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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

* + 1. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

|  |  |
| --- | --- |
| Основные категории  маломобильных граждан | Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте |
| Инвалиды, передвигающиеся на  кресло-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. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 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 гражданам зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.
  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 другим маломобильными гражданами.