



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
АПШЕРОНСКИЙ РАЙОН

ПРИКАЗ

от 29.08.2018 г.

№ 1205/01-03

г. Апшеронск

**Об утверждении инструкций о порядке оказания
ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильными гражданами
при посещении управления образования администрации муниципального
образования Апшеронский район**

На основании Приказа Минобрнауки России от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, Приказа Минобрнауки России от 2 декабря 2015 г. № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки РФ по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования», в соответствии с Письмом Минобрнауки России от 12 февраля 2016 г. № ВК - 270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» **приказываю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район (Приложение № 1) для применения специалистами при оказании ситуационной помощи.

2. Утвердить Инструкцию по оказанию ситуационной помощи специалистов управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район при работе с гражданами, имеющими инвалидность (Приложение № 2).

3. Контроль за исполнением приказа, доведение его содержания до всех ответственных должностных лиц управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район перечисленными в пунктах 1-2 настоящего приказа, возложить на ответственного за работу с инвалидами.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой

И.о. начальника управления образования



Т.Н. Куценко

Инструкция №1 о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильными гражданами при посещении управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район

1. 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», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утверждённых 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 специалистов управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район, при оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приёма в управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район

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

4. 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 У О инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств У О выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.

2. Приказом УО назначаются работники УО, ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

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

при входе и выходе из здания;

при перемещении внутри здания, при подъёме и спуске с лестницы;

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

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный приём осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

- в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный 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 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 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;

5. Организация личного приёма инвалида с нарушением слуха:

а) 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;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

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

г) 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 личного приёма инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приёма возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом своё присутствие;

б) 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) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный 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;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикюляции, 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 личного приёма 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;

б) По завершению личного приёма ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

**Инструкция №2 по оказанию ситуационной помощи специалистов
управления образования администрации муниципального образования
Апшеронский район при работе с гражданами, имеющими
Инвалидность**

Настоящая инструкция разработана и утверждена в соответствии со вступлением в силу с 1 января 2016 года Федерального закона от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1. Общие положения

1. Специалисты осуществляющие работу с гражданами, имеющими инвалидность, и другими маломобильными гражданами, должны знать понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», кроме того использовать 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.

**2. Обязанности специалистов управления образования администрации
муниципального образования Апшеронский район
при работе с гражданами, имеющими инвалидность**

2.1. При встрече с инвалидом или другим маломобильным гражданином, специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить по какому вопросу обратился гражданин в учебное заведение

2.2. Оказывать помощь для беспрепятственного доступа в учебное заведение инвалидов и других маломобильных граждан, в том числе:

- при входе и выходе из здания.

2.3.Использовать для руководства при оказании ситуационной помощи инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении.

3.Права специалистов управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район при работе с гражданами, имеющими инвалидность

3.1.Специалист У О имеет право:

- самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;

-использовать для руководства при оказании ситуационной помощи инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район.

4.Ответственность

4.1.Специалист несёт ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией и инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район.