

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным группам граждан
при посещении МБУ ДО «ДШИ № 35»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МБУ ДО «ДШИ № 35» (далее - ДШИ) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) и оказании им ситуационной помощи.

1.2. **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".

Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – граждан) к ДШИ наравне с другим населением необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

1.3. Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются **в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров**, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

1.4. В основе работы ДШИ по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1.5. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ.

1.6. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников ДШИ, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала ДШИ:

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

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в ДШИ, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронной форме и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении ДШИ, 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 ДШИ при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила этикета.

2.1. **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.

2.2. **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.

2.3. **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.

2.4. **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.

2.5. **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.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

3. Сопровождение инвалидов на приёме в ДШИ и при оказании им услуг.

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам **сотруднику ДШИ при приёме инвалида необходимо:**

а) рассказать инвалиду об особенностях здания ДШИ:

- количестве этажей; лестниц, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график работы ДШИ (выдать расписание, записать мероприятие) и т.д., сопровождать до места.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

а) *инвалидная коляска* – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте.

б) начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

в) если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно.

г) не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

д) будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в дольше, чем обычные посетители.

е) всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

ж) если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

з) если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

и) всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия; заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

к) не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

л) если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне и избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

м) если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

н) как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

о) необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения.

п) Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

а) нарушение зрения имеет много степеней: полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета; у одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом (все это надо выяснить и учитывать при общении).

б) при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

в) оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите; не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

г) если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

д) опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

е) предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

ж) при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

з) при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

и) можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила, для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз; всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

к) если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. говорите обычным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

л) когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью, а если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись.

м) инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством. передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

н) когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула.

о) не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

п) когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

р) не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

с) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

т) оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

у) всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

ф) всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

х) вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

а) существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

б) намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

в) не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

г) разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него и если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

д) Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

е) говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

ж) используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

з) если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

и) если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

к) не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

л) нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения. Постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

м) проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

н) не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

о) некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

п) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте общепринятые жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

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, крупно насыпное 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 аудиоконтра, 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.

3.8. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при передвижении по зданию.
- помощь при самообслуживании.

3.8.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник ДШИ, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях) (или получив сигнал кнопки):

- а) выходит на улицу, открывает входные двери, информирует начальника хозяйственного отдела или директора ДШИ о необходимости сопровождения инвалида-колясочника на 1 этаж здания.
- б) гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) помощь при входе в ДШИ;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения ДШИ;
- г) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в ДШИ (список сотрудников перечисленных в Приложении № 2 к приказу) о посещении ДШИ посетителя с ограничением передвижения;
- д) оказывает помощь при выходе из ДШИ.

3.8.2. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в учреждении или другой сотрудник ДШИ:

- а) помогает раздеться в гардеробе;
- б) узнает о цели посещения;
- в) сопровождает гражданина до нужного специалиста.
- г) по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;
- д) оказывает помощь при одевании;
- е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;
- ж) при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри ДШИ.

3.9. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания.
- б) помощь при составлении письменных обращений (документов).
- в) помощь при оплате услуг.
- г) помощь при самообслуживании.

3.9.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник ДШИ, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата (или получив сигнал кнопки):

- а) выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) оказывает помощь при входе в здание;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения ДШИ;
- г) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении ДШИ гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- д) оказывает помощь при выходе из ДШИ.

3.9.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в учреждении или любой другой сотрудник ДШИ:

- а) помогает раздеться в гардеробе;
- б) узнает о цели посещения;
- в) если гражданин предварительно записан на прием к руководителю или сотруднику ДШИ, сопровождает до кабинета специалиста.
- г) по окончании приема сопровождает до гардероба;
- д) оказывает помощь при одевании;
- е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где что находится.

3.10. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

- а) помощь при входе в здание и выходе из ДШИ.
- б) помощь при ориентации внутри здания.
- в) помощь при составлении письменных обращений (документов).
- г) помощь при оплате услуг.
- д) помощь при самообслуживании.

3.10.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Любой сотрудник ДШИ, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- а) выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения музея;
- г) отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей;
- д) оказывает помощь при входе в здание;
- е) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении ДШИ гражданином с нарушением зрения;
- ж) оказывает помощь при выходе из ДШИ.

3.10.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или другой сотрудник ДШИ:

- а) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- б) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения ДШИ;
- в) предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- г) при необходимости знакомит с историей ДШИ, её расположением
- д) помогает раздеться в гардеробе;
- е) сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- ж) предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме;
- з) по окончании посещения, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;
- и) оказывает помощь при одевании;
- к) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где что находится;
- л) сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

3.11. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха:

3.11.1. Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию ДШИ.

3.11.2. Во время пребывания гражданина в ДШИ сурдопереводчик через экскурсовода знакомит посетителя-инвалида с выставками, информацией, оказывая услуги по сурдопереводу.

3.11.3. При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина информацией самостоятельно с помощью жестов, записей в блокноте и т.д.

3.12. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания.
 - б) помощь при ориентации внутри здания.
 - в) помощь при составлении письменных обращений (документов).
-