

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Гимназия № 1»



Утверждаю
И.о. директора МАОУ Гимназия № 1
М.Ю. Шишкин
Приказ № 316 -ОД
10.07.2023 г.

Инструкция
по взаимодействию с маломобильными группами населения и инвалидами

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия №1» (далее – гимназия) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом 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».

1.4. 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 учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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 организации: формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

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

2. Сопровождение инвалидов на приеме в учреждении и при оказании услуг

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

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

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалиста при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):

- количество этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям: расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.:

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться 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 во вникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место): указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировать внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

2.4. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	<p>Высокие пороги - ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыщенное 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 стенах.</p> <p>Вышеуказанные барьеры для маломобильных групп населения в гимназии – отсутствуют.</p>
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<p>Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.</p> <p>Вышеуказанные барьеры для маломобильных групп населения в гимназии – отсутствуют.</p>
Инвалиды с поражением верхних конечностей	<p>Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.</p> <p>Вышеуказанные барьеры для маломобильных групп населения в гимназии – отсутствуют. При необходимости организуется индивидуальная помощь.</p>

Слепые и слабовидящие инвалиды	<p>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.</p> <p>Вышеуказанные барьеры для маломобильных групп населения в гимназии – отсутствуют.</p>
Глухие и слабослышащие	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифло переводчика. Отсутствие аудиоконтура индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p> <p>При возникновении необходимости – помощь будет оказана.</p>
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест, трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p> <p>Вышеуказанные барьеры для маломобильных групп населения в гимназии – отсутствуют.</p>