

Утверждаю  
Директор МБУДО ЦВР  
И.К. Пантевич

Приказ № 38 от « 18 » 02 2022 г.

**Инструкция**  
**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным**  
**гражданам при посещении объектов и помещений МБУДО ЦВР**

**І. Общие положения.**

**1.1** 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», утвержденных 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».

**1.2** Инструкция предназначена для работников (далее - ответственные специалисты) муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Центра внешкольной работы (далее ЦВР), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в зданиях и помещениях ЦВР, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

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

**Ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**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, такие как:

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.



#### **1.4. Требования к уровню подготовки персонала:**

**1.4.1** 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;

**1.4.2** Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

**1.4.3** Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (при наличии), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

**1.4.3** Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

**1.4.5** Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

## **II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

**2.1.** В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения ЦВР инвалидов и других маломобильных граждан, сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактным телефоном поста охраны ЦВР.

**2.2.** Приказом директора ЦВР назначаются работники ЦВР, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

**2.3.** При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях ЦВР 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.

**2.4.** Действия сотрудника (администратор или дежурный по зданию) в ЦВР при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- Если сотрудник (администратор или дежурный по зданию), по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;

- оказывает помощь при входе в здание ЦВР;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин;

- в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала, а в случаях их отсутствия педагогу дополнительного образования или заместителю директора о посещении ЦВР инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.

- До прибытия ответственного специалиста, сотрудник (администратор или дежурный по зданию) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле 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);

- Оказывает помощь при выходе из здания ЦВР.

## **2.5 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 прием 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:

**Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой.**

- Слова сопровождаются доступными и понятными жестами.
- В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- 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.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- 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. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- 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.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- 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.



- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- 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.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

- Использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

**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.

- 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. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбрать на нужный путь.

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

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Не делайте рывков, резких движений.

- 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;

**Инвалид, испытывающий трудности при передвижении**, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже ЦВР.

При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

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

### **III Организация личного приема.**

#### **3.1 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха**

- 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;

- В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;



- 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;

- 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;

### **3.2 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения**

- 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 приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью.

Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

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 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;

- 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);

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.



### 3.3 Организация личного приема 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. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;
- Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

### 3.4 Организация личного приема инвалида с психиатрическими нарушениями

*Психические нарушения* – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

### 3.5 Организация личного приема инвалида испытывающего затруднения в речи

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.



### **3.6 Организация личного приема инвалида с гиперкинезами (спастикой)**

- Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.
- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует обращать на него пристальное внимание.
- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.
- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «люди с затруднениями в речи».

**3.7** По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

### **IV. Права ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи**

**4.1** Специалист воспитательного отдела 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 объектов и помещений ЦВР.

### **V. Ответственность**

**5.1** Специалист воспитательного отдела несёт ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ЦВР, для получения услуги.