Приложение №2

к приказу ГБУ ДО «ДШИ»р.п.Ровное

Саратовской области № 01-9/39к от 04.12.2023г.

**Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ГБУ ДО «ДШИ». р.п.Ровное Саратовской области**

**1. 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», Приказа Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. № 2800 “Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ”

1.2. Инструкция предназначена для работников ГБУ ДО «ДШИ» р.п.Ровное Саратовской области, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при посещении ГБУ ДО «ДШИ »р.п.Ровное Саратовской области.

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11. 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». 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.

2**. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным гражданам**

2.1. Приказом по ГБУ ДО «ДШИ» р.п. Ровное Саратовской области назначаются лица, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина в помещениях ГБУ ДО «ДШИ» р.п.Ровное Саратовской области, 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.

2.3. Действия гардеробщика при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

-видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери,

- оказывает помощь при входе в здание ГБУ ДО «ДШИ» р.п.Ровное Саратовской области,

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, лицо с ограниченными возможностями здоровья или маломобильный гражданин, его цель посещения техникума.

 Сообщает лицу, ответственному за оказание ситуационной помощи, о посещении ГБУ ДО «ДШИ»р.п.Ровное Саратовской области инвалидом, лицом с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным гражданином с ограничением передвижения. До прибытия лица, ответственного за оказание ситуационной помощи, гардеробщик направляет инвалида, лицо с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а)Инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть.

б) 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).

5) Оказывает помощь при выходе из здания ГБУ ДО «ДШИ»р.п.Ровное Саратовской области

 2.4. Действия лица, ответственного за оказание ситуационной помощи, при оказании ситуационной помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья или маломобильному гражданину:

1) При встрече с инвалидом, лицом с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным гражданином лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете лица, ответственного за оказание ситуационной помощи.

2) В случае препровождения инвалида, липа с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина в личный кабинет, должен соблюдать следующие нормы:

а) Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и попятными 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 сопровождающего при помощи рукой. При спуске или подъеме 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 шел следом за сопровождающим. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.

в) Инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинет, расположенные на первом этаже. 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.

3) Организация личного приема 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, лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида.

4) Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в холе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

б)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).

5) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

а) 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;

По завершению личного приема лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи сопровождает инвалида, лицо с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина до выхода из здания ГБУ ДО «ДШИ»р.п.Ровное Саратовской области.