

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ГАУДОМО
«КИРОВСКАЯ СШОР по ГСиФ»
от 26 июня 2023 года №55-од

**Порядок оказания сотрудниками ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам
при посещении ими объектов и оказании услуг
ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»**

1. Порядок оказания сотрудниками ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими объектов и оказании услуг ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» (далее - порядок) разработан в целях создания условий для беспрепятственного доступа на объекты и получения услуг ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» и построения эффективной коммуникации с человеком с инвалидностью, для решения следующих задач:

- 1) обеспечить оптимальную коммуникативную связь с человеком с инвалидностью и специалистом организации;
- 2) расширить работу организации с людьми с инвалидностью и другими маломобильными группами населения (лицами с ограниченными возможностями здоровья);
- 3) преодолеть в интересах лиц с инвалидностью социальные, коммуникативные и средовые барьеры при посещении организации;
- 4) оказать посетителю с инвалидностью адекватную ситуационную помощь при получении услуги в организации.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии:

- с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 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»;
- с Федеральным законом от 30.12.2009 N 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013) "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений",
- с Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. N 1309,
- с Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов»,
- с Приказом Минспорта России от 09.01.2023 N 2 "Об утверждении Методических рекомендаций "Разработка базовых методик по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами для тренеров, спортивного персонала, информационных материалов по вопросам безопасности занятий спортом для всех заинтересованных целевых аудиторий, включая спортсменов, тренеров, спортивный персонал, родителей спортсменов, руководителей спортивных организаций",
- с Методическими рекомендациями по ведению паспортизации объектов и услуг социальной и городской инфраструктуры Мурманской области, утвержденными приказом Министерства труда и социального развития Мурманской области от 17.09.2020 №565,

Порядок оказания сотрудниками ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам

- с Порядком обеспечения доступности для инвалидов объектов спорта, закрепленных за организациями, подведомственными Министерству спорта и молодежной политики Мурманской области, и предоставляемых ими государственных услуг, утвержденного приказом Министерства спорта и молодежной политики Мурманской области от 06.08.2020 года №462.

- с Приказом Минтруда России от 13.06.2017 N 486н "Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм".

3. Настоящий Порядок предназначен всех сотрудников ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ», в том числе и ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» (далее – ответственные специалисты).

4. В настоящем Порядке используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе:

- 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.

- ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

- 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 пожилого возраста; беременные женщины; 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, то есть люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или ориентировании в пространстве.

5. Работа по оказанию ситуационной помощи инвалидам при посещении ими объектов и оказании услуг ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» включает в себя:

- утверждается Порядок оказания сотрудниками ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими объектов и оказании услуг ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»;

- назначаются ответственные сотрудники за организацию и координацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг в ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»; за проведение работы по обеспечению доступности объектов и услуг в ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»; за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объектах ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»;

- конкретные задачи и функции вносятся в должностные инструкции ответственных сотрудников;

- организуется систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте (Приложение 1 к Порядку. Список тем для инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов);

- обеспечивается доступная информация для инвалидов о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» услуг с размещением ее на сайте, стендах, буклетах, памятках и т.д.

6. Директор ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, и собак-проводников:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемых в них услугах;

- возможность самостоятельно или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на объектах;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-поводыря при наличии документы, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;

- оснащение объектов специальным спортивным инвентарем и оборудованием для занятия инвалидами физической культурой и спортом с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

- обеспечение инвалидам условий для занятий физической культурой и спортом в специализированных группах с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности;

- наличие у сотрудников, подготовленных для проведения занятий по физической культуре и спорту с инвалидами.

7. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Основные категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

№	Код	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
1	К – инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т. ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи сотрудников организации при передвижении по территории организации.
2	С – инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации С-п – полное нарушение зрения (слепота) С-ч – частичное нарушение зрения	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи и сопровождении, в т. ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие).	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации.
3	О – с поражением опорнодвигательного аппарата О-н – поражение нижних конечностей О-в – поражение верхних конечностей	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т. ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи (сопровождение) сотрудников организации по территории организации.
4	Г – инвалид глухонемой или глухой Г-п – полное нарушение слуха (глухота) Г-ч – частичное нарушение слуха	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие).	При формальных взаимоотношениях с сотрудником организации нуждается в услугах сурдопереводчика
5	У (нарушения умственного развития) – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций. При посещении организации инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником организации при возникающих затруднениях.	- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в организации информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

8. В отношении новых объектов, вводимых в строй после 1 июля 2016 года в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации, руководителями организаций (собственниками объектов) должны приниматься меры по

обеспечению исполнения обязательных требований доступности, предусмотренных документами в проектировании и строительстве (вступившими в силу 1 июля 2015 года).

9. В отношении действующих объектов, введенных в строй ранее, руководителями этих учреждений (собственниками объектов) для обеспечения доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к месту предоставления услуги должны быть организованы возможные, с точки зрения разумного приспособления, ремонтные мероприятия, нацеленные на решение вопросов доступности – с учетом положений документов в проектировании и строительстве (там, где это возможно).

10. Принимаемые в таких случаях меры должны быть согласованы с общественными организациями инвалидов. Может быть организовано, когда это возможно, предоставление услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном формате. Также должна быть организована помощь на объекте силами персонала, включая сопровождение маломобильных граждан на объекте и помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг на объекте. В обязательном порядке должно быть организовано должное информационное обеспечение с необходимым дублированием звуковой, зрительной информации, тактильной – с учетом особенностей восприятия.

11. В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Таблица 2

Значимые барьеры окружающей среды для основных категорий маломобильных граждан

Буквенное обозначение	Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
«К» (передвигающиеся на кресле-коляске)	Высокие пороги, ступени; Отсутствие поручней, нарушение их высоты; Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие; Неправильно установленные пандусы; Узкие дверные проемы и коридоры; Отсутствие места для разворота и кресла-коляски в помещении; Высокое расположение информации
«О-н» (поражение нижних конечностей)	Высокие пороги, ступени, перепады высот, крутые уклоны; Неровное и скользкое покрытие; Неправильно установленные пандусы; Отсутствие поручней; отсутствие мест отдыха на пути движения
«О-в» (поражение верхних конечностей)	Трудности в открывании/закрывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами; Иные ограничения действия руками
«С-п»	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.) без

(полное нарушение зрения-слепота)	<p>предупредительной информации о препятствии (тактильной, звуковой);</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения;</p> <p>Отсутствие дублирующей тактильной или звуковой информации и указателей;</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих;</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника;</p> <p>Отсутствие дублирующей и звуковой информации при чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях</p>
«С-ч» (частичное нарушение зрения)	<p>Отсутствие цветовой контрастной информации и указателей;</p> <p>Использование знаков, текстовой и графической информации недостаточных размеров;</p> <p>Наличие препятствий и преград на пути движения без достаточной (по размеру, цвету, контрасту) информационной поддержки;</p> <p>Недостаточная освещенность мест и путей движения</p>
«Г-п» (полное нарушение слуха-глухота)	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации;</p> <p>Отсутствие сурдо-и тифлосурдоперевода и переводчика;</p> <p>Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях</p>
«Г-ч» (частичное нарушение слуха)	<p>Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель;</p> <p>Наличие электромагнитных помех;</p> <p>Недостаточность, отсутствие зрительной информации;</p> <p>Отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг информации</p>
«У» (нарушение умственного развития)	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке;</p> <p>Отсутствие ограждений опасных мест;</p> <p>Трудности ориентации при неоднозначности информации;</p> <p>неорганизованность сопровождения на объекте (при необходимости)</p>
Для всех категорий	<p>Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для МНГ- указателей доступных помещений и путей движения;</p> <p>Нарушение требований освещенности мест и путей движения;</p> <p>Отсутствие информации на сайте и информационных носителях на объекте;</p> <p>Неорганизованность путей эвакуации и информации о чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях;</p> <p>Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях;</p> <p>Некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам</p>

12. Организационные мероприятия адаптации объекта и услуг маломобильным группам населения (далее – МГН) включают:

- помощь со стороны сотрудников (сопровождение МГН по объектам социальной инфраструктуры (далее – ОСИ);
- обучение персонала (сопровождению и оказанию содействия инвалиду с использованием технических средств реабилитации (далее – ТСР), сурдоперевода);
- организация альтернативного формата обслуживания МГН (на дому; дистанционно (по телефону).
- организация информационного обеспечения МГН (с учетом нарушений восприятия).

13. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа на объекты социальной и иной инфраструктуры инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

13.1. Выделение на стоянке ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов.

13.2. Оборудование схем передвижения инвалидов и автотранспорта инвалидов по прилегающей территории: с учетом устранения барьеров для передвижения для различных групп инвалидов; мест отдыха и вызова, ожидания помощи; необходимой информации для навигации передвижения; освещенности.

13.3. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие) и элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики.

13.4. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений.

13.5. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.).

13.6. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам.

13.7. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации. В том числе в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов в помощи.

13.8. Наличие наружной информации о доступности учреждения. В том числе в соответствии с кодами:

- Код «К» - наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.

- Код «С» - дублирование внутри учреждения информации текстом выполненным, Брайлевским шрифтом, акустической информацией об оказываемых услугах.

- Код «Г» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, услуги сурдоперевода, знание персоналом необходимых стандартных фраз «жестового языка» для оказания помощи клиентам.

Потребности в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг

№	Содержание ситуационной помощи для инвалидов на каждом этапе обслуживания	С	Г	К	О	У
1	Предоставление необходимой информации в доступном формате для планирования и принятия решения о посещении.					
1.1.	Месторасположение и адрес.	+	+	+	+	+
1.2.	Доступные маршруты всех видов общественного транспорта. С учетом доступности транспортных средств и объектов наземной инфраструктуры.	+	+	+	+	+
1.3.	Расписание движения общественного автотранспорта по доступным маршрутам и порядок предварительного заказа помощи, при наличии.	+	+	+	+	+
1.4.	Перечень помощи, оказываемый инвалидам на доступных маршрута	+	+	+	+	+
1.5.	Расположение мест остановок доступного общественного транспорта, ближайших по расположению к объектам социальной инфраструктуры по обеим сторонам дорожного движения	+	+	+	+	+
1.6.	Наличие на остановках общественного транспорта доступных маршрутов схем движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию.	+	+	+	+	+
1.7.	Схема движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию.	+	+	+	+	+
1.8.	Схема движения автотранспорта с инвалидами по прилегающей территории, с указанием мест посадки и высадки, мест парковок.	+	+	+	+	+
1.9.	Перечень предлагаемых инвалидам услуг	+	+	+	+	+
1.10.	Стоимость услуг для инвалидов	+	+	+	+	+
1.11	Перечень услуг ситуационной помощи, предлагаемый инвалидам при обслуживании	+	+	+	+	+
1.12.	Параметры качества услуг ситуационной помощи, предлагаемой инвалидам (время ожидания помощи при предварительном заказе, время ожидания помощи без предварительного заказа, время ожидания обслуживания и время обслуживания, условия комфорта, предоставляемые дополнительно инвалидам).	+	+	+	+	+
1.13.	Контактные адреса для получения дополнительной справочной информации для инвалидов в доступной для них форме.	+	+	+	+	+
2.	Помощь на прилегающей территории.					
2.1.	Оказание помощи, по запросу для передвижения к доступному для инвалидов входу в здание.	+		+	+	
2.2.	Предоставление на входе на прилегающую территорию доступной для инвалидов информации о безбарьерной схеме передвижения к доступному входу.	+		+	+	
2.3.	Оборудование на прилегающей территории мест отдыха и ожидания помощи для инвалидов.	+		+	+	
2.4.	Оборудование прилегающей территории информационными надписями, пиктограммами, навигационными информационными системами для передвижения инвалидов.	+		+	+	



3.	Помощь на входе в здание.					
3.1.	Оборудование на входе, доступном для инвалидов кнопки вызова помощи и места ожидания помощи.	+	+	+	+	+
3.2.	Оказание инвалидам необходимой помощи для прохождения контрольно-пропускных пунктов.	+	+	+	+	+
3.3.	Оказание необходимой помощи для прохождения процедур личного досмотра.	+	+	+	+	+
4.	Помощь для передвижения по зданию.					
4.1.	Предоставление необходимой справочной информации для передвижения по зданию и о предоставляемой помощи для передвижения.	+		+	+	
4.2.	Предоставление необходимой информации для передвижения: оборудование информационными надписями; пиктограммами; навигационными информационными системами для передвижения инвалидов.	+	+	+	+	+
4.3.	Предоставление вспомогательного оборудования для передвижения по зданию в случае необходимости, в соответствии с технологией оказания помощи инвалидам.			+	+	
4.4.	Предоставление необходимой помощи для передвижения по зданию к зонам оказания отдыха и ожидания помощи, к зонам обслуживания, к зонам сервисного обслуживания, к бытовым зонам	+		+	+	
5	Помощь в зонах обслуживания.					
5.1.	Информационные и регистрационные стойки					
5.1.1	Предоставление информации в доступной форме для инвалидов об обслуживании, помощи.	+	+	+	+	+
5.1.2	Обслуживание инвалидов вне очереди, если это включено в правила обслуживания.	+	+	+	+	+
5.1.3	Помощь при оформлении документов.	+	+	+	+	+
5.1.4	Помощь при оплате услуг.	+				+
5.2.	Зоны обслуживания.					
5.2.1	Оказание помощи при передвижении.	+	+	+	+	+
5.2.2	Оказание необходимой помощи для общения с обслуживающим персоналом.	+	+	+	+	+
5.2.3	Оказание необходимой помощи для снятия /одевания одежды, снятия/обувания обуви, снятия/одевания протезов.	+		+	+	
5.2.4	Оказания необходимой помощи при прохождении процедур обслуживания и оказания услуг.	+	+	+	+	+
5.2.5	Информация об обслуживании и условиях обслуживания.	+	+	+	+	+
5.3.	Помощь в бытовых зонах обслуживания.					
5.3.1	Оказания помощи в перемещении до места обслуживания (туалетная кабина, душевая кабина и т.д.).	+		+	+	
5.3.2	Оказание услуг экстренной необходимой помощи, в случае возникновения нештатной ситуации при вызове этой помощи через кнопку вызова	+	+	+	+	+
5.3.3	Оказание помощи в получении информации о порядке организации обслуживания и помощи инвалида.	+	+	+	+	+

14. Виды помощи для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах, представлены в таблице 4.

Таблица 4

Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах

N пп	Виды помощи	Категория инвалида (буквенное отображение)	Графическое изображение
1	Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках (К) Инвалиды с поражением нижних конечностей (О-н)	 
2	Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) функции верхних конечностей	Инвалиды с поражением верхних конечностей (О-в)	
3	Помощь инвалиду по зрению - слабовидящему на объектах	Инвалиды с частичной потерей зрения (С-ч)	
4	Помощь инвалиду по зрению - тотально незрячему на объектах	Инвалиды с полной потерей зрения (С-п)	
5	Обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа		
6	Помощь инвалиду по слуху - слабослышающему	Инвалиды с частичной потерей слуха (Г-ч)	
7	Помощь инвалиду по слуху - тотально глухому	Инвалиды с полной потерей слуха (Г-п)	
8	Представление инвалиду по слуху услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика		
9	Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушения функций слуха и зрения, услуг тифлосурдопереводчика,	Инвалиды с полной потерей зрения (С-п)	

	включая обеспечение его допуска	Инвалиды с полной потерей слуха (Г-п)	
10	Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	Инвалиды с ментальными нарушениями (У)	

15. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

15.1. Функции директора ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» по обеспечению доступности объектов (помещений) и услуг для инвалидов:

1. Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории организации, оказываемых услуг.

2. Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктирования).

3. Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности.

4. Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

5. Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения учреждения с учетом требований доступности для инвалидов.

6. Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников организации по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации.

15.2. Функции заместителя директора ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» (ответственного лица за организацию и проведение работы в организации по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов) по обеспечению доступности объектов (помещений) и услуг для инвалидов:

1. Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов.

2. Предлагать на утверждение руководителю организации кандидатуры сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов организации и предоставляемых услуг.

3. Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю организации локальные документы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

4. Организовывать обучение (инструктирование) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

5. Организовывать работу по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке предоставления и условиях доступности.

6. Организовывать работу комиссии по обследованию организации и предоставляемых услуг и составлению паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг.

7. Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) организации и предоставляемых услуг для инвалидов.

8. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в организации с учетом требований доступности для инвалидов.

9. Разрабатывать план-график оснащения организации и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.

10. Организовывать работу по подготовке договоров (дополнительных соглашений) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества.

11. Участвовать в заказе на разработку и в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов недвижимого имущества учреждения с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности для инвалидов.

12. Обучаться по программам повышения квалификации по вопросам обеспечения доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.

13. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации.

15.3. Функции иного персонала (административно-управленческий, медицинский, вспомогательный, технический, педагогический и др., принимающий участие в оказании ситуационной помощи инвалиду в организации) ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»:

1. Владение маршрутом оказания технической помощи при сопровождении инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом категории инвалидности:

2. оказание помощи при передвижении по прилегающей территории объекта, по зданию;

3. предоставление сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств;

4. оказание помощи при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, сопровождении до туалетной комнаты, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов и др.;

5. указание ориентиров и описание препятствий на пути движения;

6. знакомство со всеми надписями по маршруту следования;

7 предоставление информации о получении услуг в доступной форме, в том числе выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, при помощи переписки на бумажном носителе, с помощью сурдопереводчика, специалиста, обученного основам жестовой речи, психолога.

8. Оказание содействия инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении услуг в организации, в том числе составление письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате разнообразных услуг и др. с учетом нозологии.

9. Предоставление отчета ответственному лицу по организации при оказании технической помощи, получении услуг в организации инвалиду, лицу с ОВЗ

15.4. Действия сотрудников ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» при предоставлении услуг инвалиду

Должность	Действия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду
<p>Рабочий по КОЗиРО, уборщик территории, охранник - лицо, находящееся на прилегающей территории организации в момент посещения инвалида организации</p>	<p>1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующегося на территории организации, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала.</p> <p>Оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание.</p> <p>2. Сообщает охраннику (вахтеру, администратору зала и т.п.) о посещении организации инвалида.</p>
<p>Охранник (дежурный администратор, уборщик служебных помещений и т.п.) - лицо, которое первым встречает инвалида в организации</p>	<p>В случае, если инвалид замечен на территории организации:</p> <p>1. Увидев на экране монитора камеры внешнего наблюдения инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующегося на территории организации, вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала или по телефону (переговорному устройству).</p> <p>2. Открывает дверь, голосом (при отсутствии наружного аудиоинформатора) обозначает направление движения ко входу в здание, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску при входе в здание.</p> <p>3. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь.</p> <p>4. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания.</p>

	<p>В случае, если инвалид замечен в помещении организации (на входе):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующегося в помещении, вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала или по телефону (переговорному устройству). Инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску. 2. Отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь. 3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания.
<p>Ответственный за оказание ситуационной помощи</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отделяет от потока посетителей. 2. Выясняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации. 3. Отводит при необходимости в гардероб. 4. Оказывает при необходимости инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе. 5. Проводит инструктаж по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания помощи с учетом категории инвалида. 6. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги. 7. Сопровождает до входной двери туалетной комнаты (при необходимости). 8. По окончании оказания услуги сопровождает инвалида до гардероба. 9. Оказывает помощь при выходе из организации. 10. Уведомляет родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида (при необходимости). 11. Оказывает первую помощь при угрожающих жизни состояниях (при необходимости). 12. Организует присутствие медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций. <p>Дополнительно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата: <ul style="list-style-type: none"> - предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

	<ul style="list-style-type: none"> - оказывает при необходимости помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. <p>2. Инвалиду с нарушениями зрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации; - предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования); - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг; - при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи; - обеспечивает доступ при необходимости к месту ожидания собаки-проводника. <p>3. Инвалиду с нарушениями слуха:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. <p>4. Инвалиду с нарушениями умственного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.
<p>Охранник (дежурный администратор, уборщик служебных помещений и т.п.) или иное лицо, которое первым встречает</p>	<p>1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом.</p> <p>2. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием при необходимости вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала.</p>

инвалида в организации	<p>3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы.</p> <p>Дополнительно:</p> <p>1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата обеспечивает доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств.</p> <p>2. Инвалиду с нарушениями зрения обеспечивает доступ при необходимости к месту ожидания собаки-проводника.</p>
Сотрудник, оказывающий услуги (сотрудник, посещение которого является целью инвалида)	<p>1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.</p> <p>2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</p> <p>3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.</p> <p>4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами.</p> <p>5. Осуществляет при оказании услуги при необходимости вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников.</p>
Рабочий по КОЗиРО, уборщик территории, охранник или иное лицо, находящееся на прилегающей территории организации в момент посещения инвалида организации	<p>1. Оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски.</p> <p>2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении.</p> <p>3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства.</p> <p>4. Осуществляет при необходимости вызов основного и вспомогательного персонала организации для оказания помощи</p>

	инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождении его по прилегающей территории и по объекту.
--	--

16. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящего Порядка.

17. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящим Порядком, при посещении Учреждения инвалидам и другим маломобильными гражданами.

18. Сотрудники охраны обязаны соблюдать требования, установленные настоящим Порядком.

19. Условие о соблюдении требований, установленных настоящим Порядком, сотрудниками охраны включаются в договор с организацией, осуществляющей охранные услуги.

20. Несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение требований, установленных настоящим Порядком, сотрудниками охраны является ненадлежащим исполнением условий договора на оказание охранных услуг и влечет за собой ответственность охранной организации в соответствии с условиями заключенного договора

21. ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

22. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими ответственным сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

23. При оказании ситуационной помощи работники ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

24. Основные правила при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями здоровья (этикета) для сотрудника ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» (Приложение 2 к настоящему Порядку).

25. Рекомендации для работников ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» по использованию слов и понятий при общении с инвалидами (Приложение 3 к настоящему Порядку).

Приложение 1
К Порядку оказания сотрудниками ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими объектов и оказании услуг ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»

Список тем для инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов

Ситуация	Форма инструктажа	Задача инструктажа	Тема
Первичный инструктаж			
При приеме на работу	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам; ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функций слуха, зрения, умственного развития
Повторный инструктаж			
По истечении 6 месяцев после первичного инструктажа	Коллективный	Закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи инвалидам	Тематика первичного инструктажа. Техника сопровождения инвалидов различных категорий
Внеплановый инструктаж			
При введении новых обязанностей	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, содержании новых должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников

Порядок оказания сотрудниками ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

<p>При нарушении/неисполнении сотрудниками обязанностей по оказанию помощи инвалидам и</p>	<p>Коллективный</p>	<p>Повторение этических норм и принципов эффективной коммуникации с инвалидами; обсуждение нарушений требований доступности организации и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей</p>	<p>Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов</p>
<p>При приобретении нового оборудования</p>	<p>Индивидуальный</p>	<p>Ознакомление с порядком эксплуатации технических средств обеспечения доступности, включая требования безопасности</p>	<p>Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности</p>
<p>При введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов</p>	<p>Коллективный</p>	<p>Информирование о перечне предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления</p>	<p>Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду</p>
<p>При принятии новых документов</p>	<p>Коллективный</p>	<p>Информирование/о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг</p>	<p>Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг</p>

Основные правила при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями здоровья (этикета) для сотрудника ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»

1. Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения.

2. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если у человека с инвалидностью обеспечено сопровождение, например, сурдопереводчика (переводчика русского жестового языка).

3. Фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете, или той информации, которую хотите донести.

4. Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.

5. Не волнуйтесь по поводу того, как вам обратиться к человеку с инвалидностью: спросите о том, как удобно обращаться: на "ты/вы", по имени или по имени и отчеству. Используйте слова и понятия, обращения, не создающие стереотипы.

6. Помните, что темы для общения на служебные или отвлеченные темы и сюжеты в равной степени могут быть важны и интересны всем участникам коммуникации.

7. Говорите обычным нормальным тоном. Для делового разговора употребляйте те слова, значения которых понятны собеседнику. Если кому-то нужно, чтобы вы говорили громче, вас об этом попросят.

8. Помните, что человек с инвалидностью (сопровождающий) может сообщить информацию в краткой форме: что им нужно, что им нравится/не нравится, что они могут/или не могут делать.

9. Убедитесь, что ваша коммуникация не препятствует участию человека с инвалидностью в жизни общества, что она своевременна, достаточна и не добавляет ограничений.

10. Как в любом случае, связанном с вопросами этикета, когда Вы сделали ошибку, извинитесь, поправьте себя, сделайте для себя выводы и спросите о возможности продолжить общение.

11. Контролируйте свою мимику, не бойтесь смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Обычно, первое, что отображается на лицах людей, когда в комнате появляется человек с инвалидностью, - это страх и растерянность, к примеру, если перед нами человек с ДЦП, мышцы лица или конечностей которого непроизвольно сокращаются.

12. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь, тем более в тех случаях, когда о ней не просят. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

13. Спокойствие — это база, на которой строится эффективная деловая коммуникация.

14. Планируя коммуникацию с человеком с инвалидностью, воспользуйтесь возможностью предварительно уточнить у его близких, каковы его реальные возможности или суть ограничений по здоровью, это позволит вам выстроить коммуникативный план и сделать результат коммуникации более эффективным.

15. Коммуникативная практика строится не на болезни (причине инвалидности), а на человеке и социальных условиях.

Выражения "человек с ограниченными физическими возможностями", "человек на коляске", "человек с травмой позвоночника", "человек с инвалидностью", "незрячий" вызывают вполне нейтральные ассоциации.

Слово "инвалид" вызывает различные чувства. С одной стороны, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, но излишняя эмоциональная окраска и часто уничижительное употребление, с другой стороны, делают его неоднозначным. Например, то, что привычно и приемлемо в общении людей с инвалидностью, в остальной части общества может способствовать формированию взгляда на человека с инвалидностью как на человека с медицинскими проблемами.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

Инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата представляют собой многочисленную группу лиц, имеющих различные двигательные ограничения, которые могут сочетаться с нарушениями в познавательном, речевом, эмоционально-личностном развитии.

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека и может быть технически сложно устроенным техническим средством, требующим специального обращения. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте ее без разрешения. Помните, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. 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.

Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по пространству с помехами при движении: скользкое (мокрое) покрытие пола, мебель на пути движения и т.д. Если ваше предложение о помощи будет принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданная остановка может привести к потере равновесия и риску опрокидывания.

В сложившихся условиях обеспечения архитектурной доступности объектов люди, передвигающиеся на колясках (маломобильные) и посещающие данную организацию впервые, стараются предварительно убедиться или уточнить уровень имеющейся доступности объекта, где запланированы мероприятия. При организации сопровождения ответственный сотрудник должен учитывать возможные проблемы или барьеры, необходимые действия для их устранения.

Ограничивайте тактильный контакт с человеком на коляске (похлопывание по плечу, рукопожатие и т.д.), если человек не проявляет в этом необходимости.

При беседе располагайтесь на линии глаз собеседника, это позволит не запрокидывать голову, особенно в тех случаях, когда движения в шейном отделе затруднены.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими поражение верхних конечностей

Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культи, протезов верхних конечностей), может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

При выполнении обычных действий по самообслуживанию инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культи, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.

При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует при необходимости оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях - пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения (незрячие, слабовидящие)

Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите, но учитывайте темп шага сопровождаемого.

Опишите кратко, где вы находитесь. Заранее (за 2 - 3 шага) предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

Если вы собираетесь читать незрячему человеку текст (вывеску, указатель, инструкцию), сначала предупредите об этом. Произносите слова нормальным голосом с обычным темпом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

Если это важный текст (письмо или документ), не нужно для убедительности давить его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону (сопровождающему).

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

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. При необходимости контакта с каким-либо объектом или предметом не водите по поверхности руку человека, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет.

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

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вам необходимо отойти или если к вам подошел другой человек, предупредите об этом.

Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, в которых используется жестикация или графическое представление информации. В формулировании действий старайтесь быть точными.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это вызывает неудобство у незрячего.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие, с кохлеарным имплантом)

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у самого человека с инвалидностью.

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

Старайтесь не затемнять свое лицо и не загромождать его руками, прической или лицевой маской. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень громкости речи. 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 не будет ответной реакции, то можно слегка тронуть человека за локоть или же помахать рукой, тем самым обратив на себя внимание.

Говорите обычным темпом речи, ясно и ровно. Не нужно интонационно излишне подчеркивать что-то, повышать голос до крика, особенно в непосредственной близости со слуховым аппаратом (ушной раковиной). Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение, уменьшив по возможности число слов в предложении.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя числа, номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите при помощи мессенджера, электронной почты или любым другим способом, но так, чтобы она была точно получена и однозначно читалась.

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, падающие на ваше лицо или на лицо собеседника, тоже могут быть барьерами.

Очень часто люди с нарушением слуха используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику жестового языка.

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 в среднем только три из десяти слов хорошо прочитываются с губ собеседника. Для повышения качества чтения с губ смотрите в лицо собеседнику и говорите спокойно с артикуляцией, используя простые фразы, и избегайте несущественных слов.

Используйте обычные понятные жесты, если сопровождаете речь жестикуляцией, но не владеете жестовым языком. В коммуникации можете задействовать мимику и позы (телодвижения), если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного вами.

В ходе беседы убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь переспросить, понял ли вас собеседник.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими ментальные нарушения

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите с пренебрежением и свысока. Не думайте, что вас не поймут, поэтому уделяйте коммуникации достаточно времени и внимания, что и при обычном общении.

Говоря о необходимых действиях, рассказывайте все "по шагам". Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый этап необходимого действия после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в психическом развитии имеет свой накопленный опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не будьте излишне настойчивы, но и не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим: вежливо, без волнения и спешки. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

Обращайтесь непосредственно к человеку с инвалидностью. Помните, что люди с ментальными нарушениями могут быть дееспособны и обладают правом подписания документов, контрактов и договоров, могут голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

С учетом того, что лица с ментальными нарушениями могут испытывать эмоциональные сложности или впадать в замешательство, осложняющие их жизнь, или иметь свой особый и изменчивый взгляд на внешний мир, не надо думать, что такие люди

обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Общаясь с людьми, вы общаетесь с личностью. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с ментальными расстройствами более других склонны к агрессии или насилию. При выстраивании коммуникации будьте уверены в себе и дружелюбны, чувствуйте себя спокойно.

Неверно считать, что люди с ментальными расстройствами имеют проблемы в понимании или низкий уровень интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий ментальные нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко, даже если у вас есть для этого веские основания.

При появлении проблемы в ходе коммуникации обратитесь за дополнительной помощью или планируйте дальнейшее общение в комфортных условиях для собеседника или в присутствии сопровождающего (законного представителя).

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - это цель предпринятой коммуникации. Не торопите, 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. Уделяйте на беседу достаточное количество времени. Если вы ограничены во времени, то, извинившись, договоритесь об общении в другое время или привлечите к диалогу другого сотрудника.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Концентрируйтесь на беседе, это позволит вам лучше разобрать произносимые собеседником фразы, слова, слоги.

Не думайте, что речевые затруднения - 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 или воспользоваться письменным общением (написать, напечатать).

К Порядку оказания сотрудниками ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими объектов и оказании услуг ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ»

Рекомендации для работников ГАУДОМО «Кировская СШОР по ГСиФ» по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой