

ПРИНЯТО
на общем собрании работников
протокол № 2
от «29» августа 2017 г.



Инструкция оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №16 г. Йошкар-Олы»

I. Общие положения

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».

Инструкция предназначена для работников МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №16 г. Йошкар-Олы» (далее - школа), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в школе (далее - ответственные сотрудники).

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

- 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 с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного

физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание школы инвалидов и других маломобильных граждан ответственными сотрудниками школы: заведующим хозяйством, дежурным администратором, дежурным учителем, дежурным гардеробщиком 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. Действия ответственных сотрудников школы: дежурного учителя, заведующего хозяйством, гардеробщика - при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- 1) при поступлении звонка с наружной кнопки вызова ответственный сотрудник выходит на улицу, открывает входные двери; оказывает помощь при входе в здание школы;
- 2) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения школы;
- 3) в зависимости от цели визита ответственный сотрудник сообщает дежурному сотруднику из числа административно-управленческого персонала о цели визита в школу маломобильного гражданина или инвалида.
- 4) личный прием осуществляется в холле первого этажа в приемной или кабинете директора школы.

3. При общении с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист: заведующий хозяйством, дежурный учитель, дежурный гардеробщик - должен соблюдать следующие нормы:

- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести инвалида перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести посетителя к стулу и направить его руку на спинку стула;
- в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, 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.

4. Особенности организации личного приема инвалидов и маломобильных граждан:

□ инвалидов с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству; в случае отсутствия реакции, 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, 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;

г) 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;

□ инвалидов с нарушением зрения:

а) 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;

б) 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 или по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, 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;

г) необходимо избегать излишней жестикюляции, 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);

• инвалидов 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. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

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