

**Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам
(иным категориям маломобильных граждан) при посещении объектов и
помещений Муниципального автономного
общеобразовательного учреждения
«Лицей № 21» (МАОУ «Лицей № 21»)**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Лицей № 21» (МАОУ «Лицей № 21») (далее – Инструкция) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309, Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399, Постановление Правительства Свердловской области от 22.09.2015 № 844-ПП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Свердловской области» (с изменениями), иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;

- обеспечения доступа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) к услугам и объектам сферы образования, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия:

✓ **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** (далее – МГ) - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.);

✓ **ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ответственным работником инвалиду и лицу с ОВЗ в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.4. Настоящая Инструкция определяет правила поведения работников МАОУ «Лицей № 21» (далее – Лицей), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам (иным категориям МГ) при предоставлении доступа к услугам и объектам Лицея.

1.5. Директор Лицея приказом назначает работников, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам (иным категориям МГ) (далее - ответственные работники) при предоставлении доступа к услугам и объектам Лицея.

1.6. Инструктаж проводится ежегодно в начале учебного года. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ ведется «Журнал инструктажа по работе с инвалидами (иными категориями МГ)» (далее – Журнал) (Приложение 1).

1.7. Требования к уровню подготовки ответственных работников:

1.7.1. 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;

1.7.2. осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Лицее; формах и порядке предоставления услуг (электронной, дистанционной форме);

- 1.7.3. информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов (иными категориями МГ), имеющихся в распоряжении Лицея, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- 1.7.4. ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- 1.7.5. наличие разработанных правил взаимодействия ответственных работников Лицея при предоставлении услуг инвалиду (иной категории МГ).

2. Общие правила этикета с инвалидами (иными категориями МГ)

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Лицея и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам Лицея необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. **При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ** обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

2.1.2. **Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь**, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

2.1.3. **Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ** рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

2.1.4. **При встрече со слепым или слабовидящим лицом**, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдвигая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Лицея, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте Лицея вывески с названием, адресом, графиком работы Лицея, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

2.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

2.1.6. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

2.1.7. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

2.1.8. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

3. Сопровождение инвалидов (иных категорий МГ) на приёме в Лицее и при оказании им услуг

3.1. При нахождении инвалида и/или МГ в помещениях Лицея ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) при входе и выходе из зданий, при подъеме и спуске с лестниц;
- 2) при перемещении внутри зданий, при подъеме и спуске с лестниц;
- 3) помощь при раздевании и одевании.

3.1.1. Действия вахтеров Лицея при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим МГ:

- 1) оказывают помощь при входе в здание (открывать входные двери);
- 3) уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой МГ, цель посещения;
- 2) сообщают ответственным работникам о присутствии инвалида или МГ.

3.1.2. Действия ответственного работника при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим МГ:

- 1) принимают звонок от инвалида или другого МГ об оказании помощи;
- 2) выходят на улицу, оказывают помощь при входе в здание, при необходимости помогают выйти из автотранспортного средства;
- 3) уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой МГ, цель посещения;
- 4) направляют инвалида или МГ к месту ожидания (холл 1 этажа) и обеспечивают его сопровождение до места ожидания следующими методами:
 - а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);
 - б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве (проинформировать о расположении плана здания Лицея, выполненного рельефно-точечным шрифтом Брайля. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее);
 - в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;
 - г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой (перед ним открывается дверь) и занять место посетителя.
 - д) инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь при раздевании/одевании.

3.2. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 1) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;
- 2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;
- 3) 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 работник в письменном виде сообщает 3 инвалиду перечень недостающих документов;
- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.

3.3. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- 1) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный работник перемещается по кабинету или покидает его — свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников Лицея, нужно представить их и дать им возможность выразить свое присутствие голосом;
- 2) 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, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов, а также, по просьбе инвалида, записывает информацию на его диктофон;
- 3) в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии 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;
- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете.

3.4. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- 1) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, излагать информацию доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний

тембра и скорости изложения. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративным или письменным материалом.

3.5. По завершению личного приема ответственный работник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания Лицея.

4. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам (иным МГ)

Описание категории инвалидов (иных МГ)	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, нарушение их высоты; неровное, скользкое покрытие и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие, узкие дверные проемы и коридоры; неадаптированные санитарные комнаты; отсутствие места для разворота в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени; неровное, скользкое покрытие; не правильно установлены пандусы; отсутствие поручней; отсутствие мест отдыха на пути движения
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами и др.; невозможность, сложность в написании текстов; иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее); ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей ; отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля; отсутствие поручней, иных направляющих; неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника; отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо-тифлосурдоперевода и переводчика; отсутствие аудиоконтра, индукционных петель; иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; отсутствие ограждений опасных мест; трудности ориентации при неоднозначности информации; неорганизованность сопровождения на объекте.

Форма «Журнала инструктажа по работе с инвалидами (иными категориями МГ)»

[illegible]