

МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное  
учреждение Новосибирской области  
НОВОСИБИРСКОЕ УЧИЛИЩЕ (КОЛЛЕДЖ) ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА

Утверждаю

Директор ГАПОУ НСО НУ(К)ОР

А. Л. Смирнов

приказ №65/03-02 от 26.08.2024г.



## Инструкция

**О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта, на территории которого государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новосибирской области «Новосибирское училище (колледж) олимпийского резерва» (ГАПОУ НСО НУ(К)ОР) осуществляет деятельность**

### 1. Общие положения

1.1 Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта ГАПОУ НСО НУ(К)ОР (далее – Инструкция) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации», Федерального закона 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», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.2 Инструкция предназначена для работников ГАПОУ НСО НУ(К)ОР (далее – Учреждение), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в Учреждении (далее – ответственный специалист).

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 (МГН) – это лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, другие лица с



ограниченными способностями и возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

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

2.2 Приказом *руководителя Учреждения* назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и МГН.

2.3 При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

при входе и выходе из здания;

при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

## **III. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду и (или) маломобильному гражданину**

3.1 В случае необходимости инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

3.2 Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения Учреждения:

при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

3.3 В зависимости от физических особенностей человека личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного специалиста.

3.4 В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

инвалиду, передвигающемуся на коляске или испытывающему трудности при передвижении, предлагается оказание помощи на первом этаже при входе в здание Учреждения;

инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;

инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывать двери, предложить присесть.



### 3.5 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

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

при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

### 3.6 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его, в данном случае 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;

при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

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);

### 3.7 Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при обращении 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 иллюстрированными или письменными материалами.



в случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин, не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения. До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания, обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

в случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

в случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки - проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

в случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

3.8 По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

#### IV Общие правила этикета при общении с инвалидами и МГН

Правило	Примечание
Обращение к человеку	Разговаривая с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре.
Пожатие руки	При знакомстве с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо
Называйте себя и других	При встрече с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами.
Предложение помощи	Предлагая помощь - ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
Адекватность и вежливость	Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если Вы хорошо знакомы.
Не опирайтесь на	Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого



кресло-коляску		пространства человека, который ее использует.
Внимательность терпеливость	и	Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам — понять его.
Расположение беседы	для	При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы Вас было хорошо видно.
Привлечение внимания человека		Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, помашите ему рукой. Смотрите ему в глаза и говорите четко. Имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
Не смущайтесь		если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.