

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ НСО «Новосибирский промышленно-энергетический колледж»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ НСО
«Новосибирский промышленно-
энергетический колледж»



М.Ю. Затолокин
«01» мая 2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений
ГБПОУ НСО «Новосибирский промышленно-энергетический колледж»**

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», 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».
2. Инструкция предназначена для работников ГБПОУ НСО «Новосибирский промышленно-энергетический колледж» (далее - колледж), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

- ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;
- маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения колледжа инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств колледжа выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактными телефонами поста охраны колледжа.
2. Приказом директора колледжа назначаются работники колледжа, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях колледжа ему оказывается ситуационная помощь:
 - при входе и выходе из здания;
 - при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
 - в гардеробе - помочь раздеться и одеться.
4. Действия сотрудника поста охраны в колледже при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
 - 1) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные

- двери;
- 2) оказывает помощь при входе в здание колледжа;
 - 3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения колледжа;
 - 4) сообщает ответственному специалисту о посещении колледжа инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения. До прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и 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; 3
 - инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
 - 5) оказывает помощь при выходе из здания колледжа.
5. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
- 1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;
 - 2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в личный кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:
 - инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
 - инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
 - инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
 - инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;
 - 3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
 - 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;
- 4) 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 - 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. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;
 - необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения — избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);
- 5) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:
- 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;
- 6) По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания колледжа.