

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Нижегородский колледж теплоснабжения  
и автоматических систем управления»

ПРИКАЗ

31.08.2020 г.

№ 58/2 – ОД

О назначении ответственных лиц за оказание  
ситуационной помощи инвалидам, лицам с  
ограниченными возможностями здоровья  
и маломобильным гражданам

Во исполнение требований Федерального закона от 01.12.2014 г. №419-ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов», приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 г.№1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить лиц, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам:

Ромашову Светлану Михайловну - руководителя ОПК ПБ

Быкодерову Татьяну Анатольевну - руководителя СМТ

Гудименко Ольгу Юрьевну - помощника заместителя директора по ВР

Дружинину Наталью Константиновну - специалиста учебного отдела

Сорокину Елену Борисовну- секретаря учебной части

2. Утвердить инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при посещении объектов и и помещений АНПОО «НКТС» (Приложение №1)

3. Заместителю директора по общим вопросам и развитию Никитину С. А. обеспечить проведение с работниками, ответственными за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья, специального инструктажа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Ю. А. Комиссаров

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации «Нижегородский колледж теплоснабжения и автоматических систем управления»

### 1. Общие положения

1.1. 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 Российской Федерации», приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 №1309 « Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Инструкция предназначена для работников АНПОО «НКТС» (далее- колледж), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам ,лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в колледже ( далее – ответственные специалисты).

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 – 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.

**2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам,  
лицам с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным  
гражданам**

2.1. Приказом по колледжу назначаются лица, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья 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.

2.3. Действия специалиста по информационному обеспечению (ул. Нартова,23) и секретаря учебной части (ул. Горная, 56А) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) По звонку кнопки вызова персонала для инвалидов выходит на улицу к посетителю с ограничением передвижения (на коляске, костылях), открывает входные двери.

2) Оказывает помощь при входе в здание колледжа.

3) Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, лицо с ограниченными возможностями здоровья или маломобильный гражданин, его цель посещения колледжа.

4) Сообщает лицу, ответственному за оказание ситуационной помощи, о посещении колледжа инвалидом, лицом с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

До прибытия лица, ответственного за оказание ситуационной помощи, специалист по информационному обеспечению/ секретарь учебной части направляет инвалида, лицо с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) Инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть.

б) 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.

2.4. Действия лица, ответственного за оказание ситуационной помощи, при оказании ситуационной помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья или маломобильному гражданину:

1) При встрече с инвалидом, лицом с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным гражданином лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, должен сообщить свои 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 лица, ответственного за оказание ситуационной помощи.

2) В случае препровождения инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина в кабинет, должен соблюдать следующие нормы:

а) Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и попятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть.

б) Инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помочь 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 сопровождающего при помощи руки. 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 сопровождающим. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула.

в) Инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинет, расположенные на первом этаже здания. 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.

3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) 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.

б) В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

в) При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, 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.

4) Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, ответственное за оказание

ситуационной помощи, 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, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон.

в) В случае необходимости подписи инвалида на документе лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи, полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помочь 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 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:

а) 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;

По завершению личного приема лицо, ответственное за оказание ситуационной помощи сопровождает инвалида, лицо с ограниченными возможностями здоровья или маломобильного гражданина до выхода из здания колледжа.