

**Инструкция  
по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном  
обращении в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 34»**

**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 ратификации Конвенции о правах инвалидов»,

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее - 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» - М.: 2014;

1.2. Инструкция предназначена для работников Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 34» (далее - Школа), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Школе (далее - ответственные специалисты),

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в 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 и другим маломобильным  
гражданам**

2.1. Приказом директора назначаются работники Школы, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях

Школы ему оказывается ситуационная помощь при входе и выходе из здания и при перемещении внутри здания.

### **3. Действия дежурного гардеробщика (вахтера) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину**

3.1. При фиксации звукового сигнала (кнопка вызова), по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание школы инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи.

3.2. При получении согласия на такую помощь, уточняет способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в школу.

3.3. В зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала.

3.4. До прибытия ответственного специалиста, дежурная направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания.

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

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

3.7. Оказывает помощь при выходе из здания Школы.

### **4. Действия ответственного специалиста (дежурного администратора, секретаря) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину**

4.1. 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 коридоре или в кабинете ответственного специалиста.

4.2. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

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

4.2.2. 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.

4.2.3. Инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные в зоне доступности. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию.

4.2.4. Инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

## **5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха**

5.1. По возможности, избегать приема в больших или многолюдных помещениях людей, которые плохо слышат.

5.2. 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. Если вы общаетесь через переводчика, обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.3. При общении смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Если вас просят повторить что-то, попробовать перефразировать свое предложение, использовать жесты.

5.4. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.5. 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.

5.6. Соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

## **6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения**

6.1. 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 выразил, голосом свое присутствие.

6.2. Необходимо обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

6.3. 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.

6.4. В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, не заменяя чтение пересказом, 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.

6.5. 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).

## **7. Организация личного приема инвалида, испытывающим затруднения в речи**

7.1. Необходимо понимать, что разговор с человеком с затрудненной речью займет больше времени и в случае спешки договорится об общении в другое время.

7.2. Начинать говорить следует только убедившись, что человек, испытывающий затруднения в речи, уже закончил свою мысль, при этом не перебивая, не поправляя и не пытаясь ускорить разговор.

7.3. Смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт.

7.4. Стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.5. Переспросить, если вы не поняли, что вам сказали. Если снова не удалось понять, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

7.6. Если возникают проблемы в общении, предложить собеседнику использовать другой способ — написать, напечатать.

## **8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями**

8.1. 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 иллюстрированными или письменными материалами.

## **9. Завершение личного приема**

9.1. По завершении личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.