

Приложение № 1 к приказу

от 09.01.2023 № 22

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МБУ ДО ДШИ ст-цы Петровской

С.А. Зосим

« 09 января 2023 года



ИНСТРУКЦИЯ

О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования детской школы искусств ст-цы Петровской муниципального образования Славянский район

I Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с ФЗ от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», 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 г. № 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 МБУ ДО ДШИ ст-цы Петровской, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в МБУ ДО ДШИ ст-цы Петровской.
3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в ФЗ от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ».

Кроме того, в инструкции используются следующие понятия:

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих 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 возможностями или способностями самостоятельно передвигаться, обращаться, 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.

4. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения МБУ ДО ДШИ ст-цы Петровской инвалидов и других маломобильных граждан приказом директора

назначаются работники детской школы искусств, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

5. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях ДШИ ему оказывается ситуационная помощь:
- 1) при входе и выходе из здания;
 - 2) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
 - 3) в гардеробе – помочь одеться и раздеться.

6. Действия ответственного сотрудника в ДШИ при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- 1) по сигналу звонка видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;
- 2) оказание помощи при входе в здание МБУ ДО ДШИ ст-цы Петровской
- 3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения ДШИ;
- 4) в зависимости от цели визита сообщает преподавателю, к которому прибыл гражданин для прохождения обучения, либо ответственному делопроизводителю, если цель визита имеет иной характер.
- 5) ответственный сотрудник ДШИ сопровождает инвалида или маломобильного гражданина 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 за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
 - В) оказывает помощь при выходе из здания детской школы искусств.

7. 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 осуществляется либо в холле первого этажа (при сложностях передвижения) либо в кабинете преподавателя;
- 2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:
 - А) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указывать рукой место, куда инвалид может присесть;
 - Б) 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;
 - В) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается в кабинеты. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
 - Г) инвалиду с нарушением 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 инвалида назвать 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, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист (делопроизводитель) 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 не грамотны;

4) организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

А) при необходимости 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;

Б) при необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушаются 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 так, же по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

В) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а та же предлагает помочь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начинаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

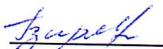
Г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

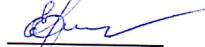
5) организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

А) при общении необходимо использовать формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойна, без колебаний, тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

Б) по завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

С приказом ознакомлены:

Гзирян Л.Е. 

Кекало Е.Г. 

Беринда Т.А. 