

КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ
Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Петровский колледж»
(СПб ГБПОУ «Петровский колледж»)

П Р И К А З

29.01.2023

№ 17-0

Об утверждении Инструкции о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в 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» в целях соблюдения требований доступности объектов СПб ГБПОУ «Петровский колледж» для инвалидов, других маломобильных групп населения и предоставляемых им услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 12.01.2023 Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении объектов СПб ГБПОУ «Петровский колледж» (Приложение).
2. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора по административной деятельности и безопасности Данилова В.М.:

Директор колледжа



Е.В. Васина

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«ПЕТРОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(СПб ГБПОУ «Петровский колледж»)

УТВЕРЖДЕНА

Приказом директора колледжа

от 09.01 2023 № 18-0

ИНСТРУКЦИЯ

№ _____

о порядке оказания ситуационной
помощи инвалидам и другим
маломобильным группам населения
при посещении объектов
СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 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», уставом СПб ГБПОУ «Петровский колледж».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых СПб ГБПОУ «Петровский колледж» (далее - колледж), инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечение беспрепятственного доступа указанных категорий граждан в здания и помещения колледжа (далее объекты).

1.3. Настоящая инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе колледжа для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорнодвигательного аппарата (в т.ч. инвалидов колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам.

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками колледжа, работниками охраны, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении объектов колледжа (далее ответственные лица).

1.5. В настоящей Инструкции используются следующие понятия и определения:

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее

необходимость его социальной защиты. Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид».

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ); - лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья, то есть лица с нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха; (не слышащие, слабослышащие), с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды (дети-инвалиды) и лица не признанные в установленном порядке инвалидами (детьми-инвалидами), но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья.

Ограничение возможностей здоровья - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

Маломобильные группы населения (МГН); - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения для целей настоящего свода правил здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, люди старших возрастов, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми, тележками, багажом и т.д.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая лицам с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

2. Особенности оказания ситуационной помощи инвалидам разных категорий на объектах колледжа

2.1. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность колледжа по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.2. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи представлены в таблице 1.

Таблица 1

Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

Категория	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
К - инвалид передвигается в коляске	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к мобильности	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
С - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в частичном постороннем уходе, помощи и сопровождении, в т.ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к	Инвалид по зрению (слепой). Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома

	ориентации (слепые и слабовидящие)	
О - инвалид с поражением опорнодвигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т.ч. вне дома, в связи с выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и при передвижениях вне дома
Г - инвалид глухонемой или глухой	Нуждается в специализированной помощи (сурдопереводчика) при формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию (глухонемые, глухие)	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
У – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением	Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	Сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход); Ознакомление с расположенной в колледже информацией; Помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

2.3. При оказании помощи и сопровождении инвалидов на объектах колледжа необходимо учитывать следующие барьеры окружающей среды, существующие для основных категорий инвалидов и иных лиц из категорий ЛОВЗ и МГН:

Таблица 2

№ п/п	Основные категории инвалидов и иных лиц из категории ЛОВЗ и МГН подлежащие сопровождению ответственным лицом от учреждения с оказанием работниками учреждения иной помощи при получении услуг	Барьеры окружающей среды
1	Инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах
2	Инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья,	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно

	люди преклонного возраста с поражением нижних конечностей (исп. трости, костыли, опоры)	установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения
3	Инвалиды лица с временным или постоянным нарушением здоровья, люди преклонного возраста с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов
4	Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, 4 выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях
5	Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиокарты, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей визуальной информации при чрезвычайных ситуациях

3. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников колледжа (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками колледжа при общении с инвалидами и другими маломобильными группами населения (далее - МГН).

3.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3.3. Каждый работник колледжа должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

3.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации колледжа, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в колледже.

3.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;

- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

3.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

3.6.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.6.2. Пожатие руки: когда вас знакомят 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.

3.6.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

3.6.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

3.6.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

3.6.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

3.6.7. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

3.6.8. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете 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.

3.6.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки) не мешало.

3.6.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3.6.11. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

3.7. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.

3.7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без

разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

3.7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких прилоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

- Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку,

а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

3.7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- 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.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

– Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

– Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

– Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

– Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

– Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

– Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

– Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

– Обращайтесь непосредственно к человеку.

– Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

– Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

– Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

– Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

– Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

– Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

– Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

3.7.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

– Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах.

– Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

– Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

– Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

– Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

– Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

– Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

– Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

4. Алгоритм взаимодействия работников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи

4.1. Действия работника поста охраны в колледже при оказании ситуационной помощи инвалиду или МГН:

4.1.1. При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), в том числе по монитору видеонаблюдения, выходит на улицу, открывает входные двери.

4.1.2. Оказывает помощь при входе в здание колледжа.

4.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или МГН, цель посещения колледжа.

4.1.4. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи (ассистенту) о посещении колледжем инвалидом или МГН с ограничением, передвижения.

4.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи работник поста охраны направляет инвалида или МГН к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами: инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на место ожидания (приглашающий жест) и предлагает 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).

4.2. Действия ответственного лица (ассистента) при оказании ситуационной помощи инвалиду или МГН:

4.2.1. При встрече с инвалидом или МГН ответственное лицо за оказание ситуационной помощи (ассистент) должно:

– сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания колледжа, в том числе о количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным

ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях, (барьерах) на пути и т.д.;

- сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов колледжа, к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

4.2.2. При сопровождении инвалида или МГН к месту приема ответственное лицо за оказание ситуационной помощи (ассистент) должно соблюдать следующие нормы:

- Инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть;

- Инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте колледжа информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании колледжа необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его 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. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

- Прием инвалида или МГН, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или МГН. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее;

Инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя. При сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения; оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.

4.2.3. По окончании предоставления услуги (приема) ответственное лицо

за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть колледж.

4.2.4. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются и при необходимости оказать требуемую помощь.

4.3. Действия **гардеробщика** при оказании ситуационной помощи инвалиду или МГН:

4.3.1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении колледжа инвалидом.

4.3.2. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и ответственного лица (ассистента).

4.3.3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы.

4.3.4. Инвалиду с нарушениями зрения обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника.

4.4. Действия **ответственного лица (ассистента) в структурном подразделении** при оказании ситуационной помощи инвалиду или МГН:

4.4.1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.

4.4.2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

4.4.3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.

4.4.4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами.

4.4.5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников.

5. Порядок сопровождения и оказания помощи инвалидам на объектах колледжа

5.1. При поступлении вызова в первоочередном порядке уточните, в какой помощи нуждается инвалид или иное лицо из категории ЛОВЗ и МГН, цель его посещения колледжа, необходимость сопровождения.

5.2. Окажите необходимую помощь при входе в здание (при необходимости, используя пандусы, лестничные подъёмники и иные средства), снятии верхней одежды; при необходимости в сдаче верхней одежды в гардеробе.

5.3. Обеспечьте при необходимости возможность допуска в колледж: сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика - для инвалидов, имеющих стойкие нарушения слуха и стойкие нарушения слуха и зрения; собаки-проводника – для инвалидов, имеющих стойкие нарушения зрения при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

5.4. Проинформируйте инвалида об особенностях здания колледжа:

количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; необходимых для оказания услуги структурных подразделениях колледжа и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе получения инвалидом услуги.

5.5. Разъясните график оказания услуги (при необходимости запишите на лист время и место оказания услуги и т.д.); укажите место её оказания (показать нужный кабинет), акцентируя внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводите до места оказания услуги.

5.6. Познакомьте инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу; проинформируйте, к кому инвалид может обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

5.7. При необходимости сопровождайте инвалида и оказывайте необходимую помощь в процессе получения услуги в течение всего времени его нахождения в колледже (в том числе, в процессе самообслуживания, при посещении столовой, санитарно-гигиенических помещений).

5.8. Сопроводите инвалида к выходу, окажите необходимую помощь в получении верхней одежды в гардеробе, самообслуживании, при выходе из здания (при необходимости, используя пандусы, лестничные подъёмники и иные средства).

5.9. При необходимости вызовите такси (по просьбе инвалида).

5.10. Окажите помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.