

Утверждаю

Директор ГАУ ДО НСО

«СШОР по биатлону»

Для документов
А.П. Никифоров



Инструкция

О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта, на территории которого ГАУ ДО НСО «СШОР по биатлону» осуществляет деятельность

I. Общие положения

1.1 Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объекта ГАУ ДО НСО «СШОР по биатлону» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации», Федерального закона 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», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.2 Инструкция предназначена для работников ГАУ ДО НСО «СШОР по биатлону» (далее – Учреждение), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в Учреждении (далее – ответственный специалист).

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 (МГН) – это лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, другие лица с ограниченными способностями и 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 (МГН)

2.2 Приказом *руководителя Учреждения* назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и МГН.

2.3 При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

при входе и выходе из здания;

при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

III. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду и (или) маломобильному гражданину

3.1 В случае необходимости инвалиду или маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

3.2 Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения Учреждения:

при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

3.3 В зависимости от физических особенностей человека личный прием осуществляется в зоне целевого назначения или в кабинете ответственного специалиста.

3.4 В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

инвалиду, передвигающемуся на коляске или испытывающему трудности при передвижении, предлагается оказание помощи на первом этаже при входе в здание Учреждения;

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

инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему гражданину самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел

необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикюляции, 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);

3.7 Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при обращении 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.

в случае, если вопрос, по которому обратился инвалид или маломобильный гражданин, не находится в ведении ответственного специалиста, специалист приглашает компетентного сотрудника учреждения. До прибытия сотрудника, ответственный специалист направляет посетителя с ограничением передвижения к месту ожидания, обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

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

в случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

в случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки - проводника, ответственный специалист обеспечивает ее доступ в учреждение. Ответственный специалист не имеет права требовать еще какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

в случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

3.8 По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти из здания.

IV, Общие правила этикета при общении с инвалидами и МГН

Правило	Примечание
Обращение к человеку	Разговаривая с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре.
Пожатие руки	При знакомстве 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
Называйте себя и других	При встрече с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами.
Предложение помощи	Предлагая помощь - ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
Адекватность и вежливость	Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если Вы хорошо знакомы.
Не опирайтесь на кресло-коляску	Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
Внимательность и терпеливость	Разговаривая 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.
Расположение для беседы	При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы Вас было хорошо видно.
Привлечение внимания человека	Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, помашите ему рукой. Смотрите ему в глаза и говорите четко. Имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
Не смущайтесь	если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.