

СОГЛАСОВАН

Решением педагогического совета  
Протокол № 1  
от « 31» августа 2021г.

УТВЕРЖДЕН

Приказом МБОУ СОШ № 14  
им. Г.К. Жукова с. Кривенковское  
от «31» августа 2021г. № 160.

**ПОРЯДОК**  
**обеспечения доступности объекта и предоставления услуг**  
**инвалидам на объектах, которые невозможно полностью**  
**приспособить с учетом их нужд**

2021г.

## 1. Общие положения.

Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах, возможно полностью приспособить с учетом их нужд (далее - объекты), разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод граждан, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Закона «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации».

Учреждение устанавливает правила предоставления государственных и социальных услуг (далее - услуги) инвалидам в здании и объектах, которые невозможно полностью приспособить (адаптировать) для инвалидов.

Правила разрабатывается и утверждается приказом учреждения, на объектах находятся и используются для предоставления услуг инвалидам, строения, сооружения (далее - объекты), являющиеся объектами, которые невозможно полностью приспособить для оказания услуг инвалидам и реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

Правила включает правила предоставления услуг инвалидам в объектах, для которых отсутствует возможность адаптировать объекты полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

Целью правил, предусмотренных Временным порядком, является обеспечение доступности получения услуг инвалидами всех категорий.

После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта объектов Временный порядок соответствующие изменения.

В учреждении назначаются ответственные по исполнению обязанностей лица.

Обеспечение условий доступности для инвалидов в учреждении осуществляется путем проведения мероприятий, обеспечивающих создание условий доступности, оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими лицами.

Ответственность действий должностных лиц учреждения по оказанию институциональной помощи при предоставлении услуг инвалидам определяется в локальных нормативных актах.

В учреждении реализуются следующие мероприятия:

осуществляется поэтапное достижение условий доступности для маломобильных групп населения учреждения и предоставление им услуг;



2) изданы локальные нормативные акты, содержащие положения о возложении обязанности по оказанию ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения на ответственных работников;

3) организовано инструктирование сотрудников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности колледжа для инвалидов и предоставляемых в нем услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

11. В учреждении организуется поэтапное создание инвалидам следующих условий доступности:

1) в целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в помещения учреждения инвалидов и других маломобильных граждан вход в здания оборудован пандусом, звонком вызова ответственного сотрудника, информационными табличками.

2) организовано сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

3) обеспечена возможность вызова работника для оказания помощи инвалиду при любых затруднениях и возникающих вопросах при нахождении на территории учреждения;

4) обеспечение допуска на объект собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

5) оказание инвалидам ситуационной помощи, необходимой для получения в доступной форме информации о правилах предоставления услуги;

6) оказание иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами услуг наравне с другими лицами.

12. Учреждение в целях определения последовательности мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых в нем услуг организует обследование объекта и составляет по его результатам паспорт доступности.

13. Для проведения обследования и паспортизации в учреждении создается комиссия по проведению обследования, организуется их работа.

14. В состав комиссии включаются представители учреждения, представители местной организации общества инвалидов.

15. По результатам обследования объекта комиссией разрабатываются предложения по принятию управленческих решений, которые включаются в паспорт доступности, в том числе:

- по созданию условий доступности объекта и предоставляемых услуг с учетом потребностей инвалидов до его полной реконструкции;

- по планированию проведения капитального, текущего ремонтов, реконструкции, закупки нового оборудования для повышения условий доступности объекта и услуг.

16. Паспорт доступности и акт обследования, разработанные комиссией, составляются в двух экземплярах, утверждаются директором учреждения. Один экземпляр паспорта доступности и акта обследования предоставляется в

образования администрации муниципального образования Туапсе район.

**Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах, где невозможно полностью приспособить (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов**

Лица, ответственные за кнопку вызова персонала (специалист по работе с инвалидами или сторож-вахтер) в случае звонка обязаны выйти на улицу и оказать помощь маломобильным гражданам (дать полную информацию о предоставляемых услугах, оказать помощь в сопровождении и движении по территории учреждения (сопроводить до специалистов).  
 Услуги, ограниченным в передвижении и состоящим на надомном обслуживании инвалидов, оказываются на дому.

**Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам в учреждении**

По приказом директора учреждения назначены сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.  
 При обнаружении инвалида или маломобильного гражданина в учреждении ему оказывается ситуационная помощь:  
 - входе и выходе из зданий;  
 - перемещении внутри зданий, при подъеме и спуске с лестниц;  
 - при раздевании и одевании.  
 При возникновении дежурного администратора (ответственного лица) при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:  
 - принимают звонок от инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи;  
 - сообщают ответственным лицам о присутствии инвалида или другого маломобильного гражданина.  
 При наличии сотрудников охраны в учреждении при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:  
 - оператору видеонаблюдения видят посетителя с ограничением передвижения, выходят на улицу, открывают входные двери;  
 - оказывают помощь при входе в здание учреждения;  
 - сообщают, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;  
 - сообщают ответственным лицам о присутствии инвалида или другого маломобильного гражданина;  
 - сопровождают инвалида или маломобильного гражданина к месту нахождения (в холлах 1 этажа) и обеспечивают его сопровождение до места назначения следующими методами:



а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);

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 поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее).

5. Действия ответственных лиц при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо должно сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя. В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде, в зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа или в кабинете № 6;

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственное лицо должно соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете следует указать рукой на место, куда гражданин 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 сторона, свободная от трости), 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) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;

г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя;

д) инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь при раздевании/одевании.

6. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

1) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;

2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;

3) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственное лицо комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением



В случае предоставления неполного комплекта документов, ответное лицо в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывать на грамматические ошибки, не делать замечаний по устной речи.

Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

В общении необходимо учитывать постоянную необходимость ориентации в пространстве. Если ответственное лицо перемещается, оно покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в процессе приема возникла необходимость приглашения других специалистов, важно представить их и дать им возможность выразить свое мнение голосом;

В случае возникновения необходимости ознакомления с документами, представленными инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые рассматриваются в процессе приема, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов, а также, по просьбе инвалида, записывает информацию на его диктофон;

В случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом предоставленной информации, предлагает помощь в подписании документа. Специалист располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может просить сделать факсимильное воспроизведение подписи;

Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения - избегать излишней жестикмуляции, в случае необходимости при принятии документа предупредить инвалида о начале действия, предупредить о присутствии шумовых явлений в кабинете.

Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

В общении необходимо использовать конкретные формулировки, предоставлять информацию доступным и понятным языком. Речь должна быть без колебаний тембра и скорости изложения. При возможности информация должна сопровождаться иллюстративным или письменным материалом.

При направлении личного приема ответственным лицом сопровождает инвалида автомобильного гражданина до выхода из здания учреждения.

**Порядок предоставления услуг инвалидам (до их реконструкции, капитального ремонта)** с учетом нужд инвалидов

**Категория: инвалиды, использующие кресло-коляску (К), с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О), слепые и слабовидящие (С),**

Порядок предоставления услуг:

1. При появлении инвалида, дежурный администратор незамедлительно сообщает об этом в руководству учреждения.

2. После получения информации о необходимости приема маломобильного гражданина, сотрудники учреждения незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг.

3. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам, использующим кресло-коляску и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата в перемещениях внутри помещений учреждения, включая, при необходимости, санитарно-гигиенические помещения.

4. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.

5. Предусмотрена возможность выездного приема (на дому) инвалидов, не имеющих возможности самостоятельно обратиться в учреждение.

Правила общения с человеком, имеющим инвалидность:

- При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне.

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения.

- Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить.

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

- Предлагая свою помощь, человеку имеющему нарушение по зрению, направляйте его, 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, низких притолоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- 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 присутствующих.

Если вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, не садитесь на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с незрячими людьми, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые подтверждаются жестами, выражений вроде «Ручка находится где-то там». Старайтесь быть точными: «Ручка находится по середине стола».

### **Правила общения с глухими и слабослышащими (Г)**

Правила предоставления услуг:

Общение с глухими и слабослышащим гражданами рекомендовано вести с помощью жестов, мимики, жестов, выключив монитор компьютера и клавиатуру, либо письменные средства (бумага, авторучка, карандаш).

Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно и понятно.

При необходимости проводить гражданина к выходу из здания.

Правила общения с человеком, имеющим инвалидность:

Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, убедитесь, что вы собираетесь ему что-то сказать.

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

Подходите, если можно, к неслышащему человеку поближе, говорите четко и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как правило, сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

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 тона. Если человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, можно использовать жесты. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же похлопать по плечу.

Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить спокойно и медленно, использовать простые фразы и избегать длинных предложений.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое сообщение. Нужно использовать выражение лица, жесты, мимику. Если вы хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.



- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Иногда контакт достигается, если неслышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

#### **Категория: Инвалиды с нарушениями умственного развития (У)**

Порядок предоставления услуг:

1. Оказание государственных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.
2. В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно толерантными и терпеливыми.
4. Необходимо дать письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указать, какие действия были предприняты сотрудником, проводящим приём, изложить требования к гражданину, например, по сбору недостающих документов, указать о необходимости повторного визита и т.д.
5. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.

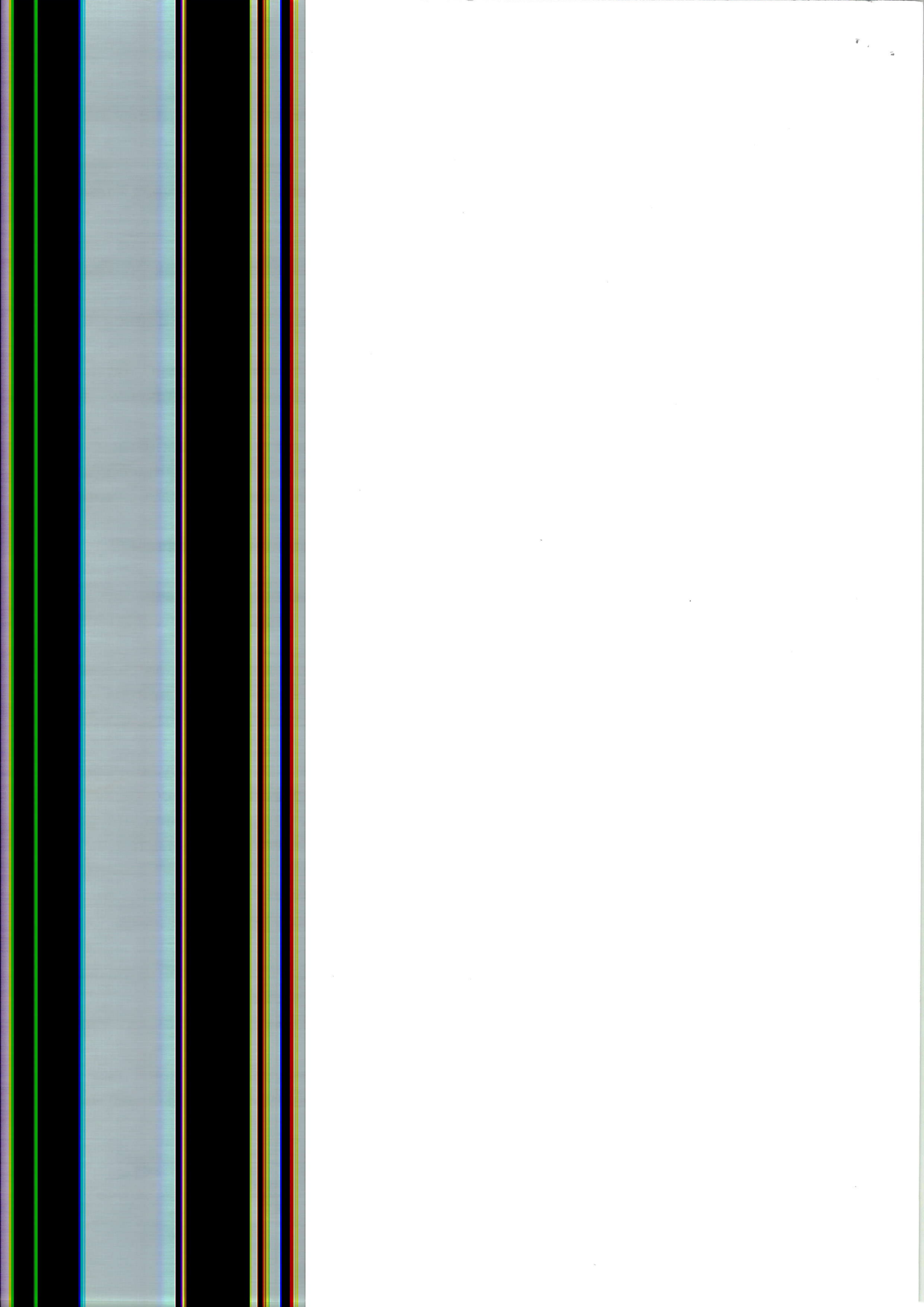
Правила общения с человеком, имеющим инвалидность:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Не думайте, что вас не поймут.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

*Директор*



*И.В. Уригорова*





**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 217702588042463165739188801430949850835526482804

Владелец Григорьева Ирина Викторовна

Действителен с 14.11.2023 по 13.11.2024