

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТАНДАРТ ТЕХНИКУМА

Утверждаю:

Директор ГАПОУ СО «НТТМПС»

  
Н.В. Гриценко

« 18 » января 2023 г.



## ИНСТРУКЦИЯ о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов техникума

Нижний Тагил 2023

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с:
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
  - Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
  - Конвенцией о правах инвалидов;
  - Государственной программы «Доступная среда», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации 29 марта 2019 г. № 363 (с изменениями и дополнениями);
  - СП 59.13330.2020. «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденного приказом Минстроя России 30 декабря 2020 г. № 904/пр;
  - Требований к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональных образовательных организациях, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденные Директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России Н.М. Золотаревой от 26.12.2013 № 06-2412вн;
  - Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х ч. – М., 2015. – 555 с. Уставом НТТМПС,
  - локально-нормативными актами техникума.
- 1.2. Настоящая инструкция устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам, обеспечение условий для беспрепятственного доступа в здания и объекты техникума, ответственность и полномочия. Предназначена для сотрудников техникума, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при посещении зданий техникума.
- 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* – 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, лицам с ограниченными возможностями здоровья или маломобильным гражданам

- 2.1 В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения техникума и общежития инвалидов и других маломобильным граждан, на стоянке

автотранспортных средств техникума выделены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.

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

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

- при входе и выходе из зданий,
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы,
- в гардеробе – помочь раздеться и одеться.

2.4 Действия вахтеров техникума при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) по монитору видеонаблюдения видит или по монитору и звуку видеозвонка видит и слышит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери, опускает подъемник, помогает инвалиду переместиться на него, поднимает подъемник,

2) оказывает помощь при входе в здания техникума,

3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения техникума.

4) сообщает ответственному специалисту о посещении колледжа инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения. До прибытия ответственного специалиста, вахтер направляет инвалида маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул и скамейку в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него\нее сесть,
- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться в его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть\руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

5) оказывает помощь при выходе из зданий техникума.

2.5 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, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста.

2) В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в личный кабинет, ответственный специалист должны соблюдать следующие нормы:

– инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалида может присесть. Одновременно вызывается переводчик русского жестового языка;

– 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;
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
  - инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь и предлагается занять место посетителя;
- 3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
- 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;
  - в случае сложностей с устным общением, при отсутствии переводчика русского жестового языка предлагается вести диалог в письменном виде;
  - при возникновении необходимости ознакомления с документами, представляемыми 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;
  - 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 малограмотны.
- 4) Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:
- при обращении 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;
  - 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;
  - в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, 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;
  - 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: 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 иллюстративными или письменными материалами.
- б) По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания техникума.

### **3.Срок действия**

Настоящая инструкция вступает в силу с момента ее утверждения директором техникума, носит статус локального нормативного акта и является обязательным компонентом в пакете нормативно-правовых документов, обеспечивающих условия эффективного и безопасного функционирования ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса».

