

ПРИНЯТО

с учетом мнения первичной
профсоюзной организации
(протокол от 21.03.2022 №10)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ НСО
«Новосибирский профессионально-
педагогический колледж»

_____ С.С. Лузан

Приказ от 21.03.2022 № 93 о.д.

Инструкция

**по оказанию технической помощи инвалидам и иным маломобильным
гражданам при их личном обращении в ГБПОУ НСО «Новосибирский
профессионально-педагогический колледж»**

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ГБПОУ НСО «Новосибирский профессионально – педагогический колледж» (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников ГБПОУ НСО «Новосибирский профессионально – педагогический колледж» (далее - колледж) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в колледж.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

ответственный специалист - сотрудник колледжа, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в колледж;

техническая помощь - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в колледж. Техническая помощь оказывается в части передвижения по зданиям и территории колледжа, получении информации и ориентации в обеспечении коммуникации с разными специалистами и работниками колледжа, в том числе с использованием коммуникативных устройств, планшетов.

маломобильные граждане - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, инвалидностью, лично обратившиеся в колледж, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в колледж инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в колледж (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, в помещение на мероприятие). При сигнале кнопки вызова перед входом или при входе в здание колледжа инвалида, иного маломобильного гражданина,

уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в колледж (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, в помещение на мероприятие). Входная зона здания колледжа оборудована пандусом и поручнями, что обеспечивает доступ в помещение колледжа граждан, использующих кресла-коляски, инвалидные кресла и др. оборудование.

При приеме граждан в колледже обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в колледж, к месту услуги, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются

-доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, в помещение приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти в помещение. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В приемной (кабинете) необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению, при необходимости с использованием специализированного оборудования. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до указанного помещения;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место в помещении.

Для оказания технической помощи на мероприятии при необходимости присутствует ответственный специалист.

5. Лицом, осуществляющим прием, консультирование, проведение мероприятия, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

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

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему прием, консультирование, необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием, консультирование, необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием, консультирование, с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию для посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием, консультирование, полностью читает его, убеждается в понимании 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;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете;

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в 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.

6. По завершении мероприятия ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.