

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«МАЛЫШЕВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ»

ПРИКАЗ

06.09.2024г.

№ 133/1

п.г.т. Малышева

**О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГБУДОСО «Малышевская детская школа искусств» и на прилегающей территории.**

В соответствии с Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», 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», в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2011–2025 годы, а так же с целью улучшения оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении ГБУДОСО «Малышевская детская школа искусств» и на прилегающей территории

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

– Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении ГБУДОСО «Малышевская детская школа искусств» и на прилегающей территории (Приложение 1).

– Назначить специалистов из числа сотрудников ГБУДОСО «Малышевская детская школа искусств» ответственных за организацию обеспечения ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими ГБУДОСО «Малышевская детская школа искусств» и на прилегающей территории (Приложение 2).

– Утвердить Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГБУДОСО «Малышевская детская школа искусств» и на прилегающей территории (Приложение 3).

И.о. директора ГБУДОСО «МДШИ»



К.Н. Суковых

С приказом № 133/1 от 06.09.2024г. и Приложениями к нему ознакомлены:

Багновец А.С. / 06.09.24 / Багновец А.С.  
Богомаз Т.Е. / Богомаз Т.Е.

**Инструкция**  
**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным**  
**гражданам при посещении ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» и**  
**на прилегающей территории**

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – граждан) наравне с другим населением в ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» (далее по тексту Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

В основе работы Учреждения по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

**1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:**

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – тоже самое, что схватить и понести человека без его разрешения;
- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением;
- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности

человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в учреждении дольше, чем обычные посетители;

- 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;

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

- 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 принять решения заранее;

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

- необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а 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.

## **2. При общении с людьми с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:**

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении;

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть;

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.;

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь;

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета;

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его,

направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет;

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.;

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом;

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки;

- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забываете 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 гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

### **3. При общении с людьми с нарушением слуха необходимо помнить:**

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой;

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой;

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече;

- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику;

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха;

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы;

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте;

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях;

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда;

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица;

- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться

Вашими услугами;

— некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать;

— если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;

— используйте общепринятые жесты;

— убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

**4. При общении с людьми с нарушением интеллекта, необходимо помнить:**

— При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.

— 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.

— 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. Имейте в виду, что затруднение в речи не всегда связано с нарушением умственного развития.

**Список**  
**сотрудников ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств», ответственных за организацию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении учреждения и на прилегающей территории:**

Утвердить сотрудников ГБУДОСО «Мальшевской детской школы искусств» ответственных за организацию обеспечения ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» и прилегающей территории:

1. Тарасову Ольгу Владимировну – заместителя директора по АХР ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» назначить ответственным за:

- обеспечение доступной среды в здании и на территории школы;
- работу по разработке, внесению изменений в локальные нормативно-правовые акты ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств», касающиеся вопросов помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан;
- организацию работ по обновлению паспорта доступности и разработки Перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, находящемся в государственной собственности Свердловской области, который невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств».

2. Ежову Юлию Павловну – заместителя директора по УВР ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» ответственным за:

- проведение обучения (инструктирования) сотрудников ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» согласно инструкции Приложения 1 и ознакомление с Порядком оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;
- за психолого-педагогическое сопровождение ММГН;
- за мониторинг доступной среды и выявления требований к ее организации в соответствии с законодательством;

3. Жарову Доминику Ивановну – секретаря руководителя ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» ответственным за:

- сопровождение специальной вкладки официального сайта школы «Доступная среда»;

Ответственные лица обязаны:

- проходить курсы повышения квалификации на постоянной основе;
- своевременно сдавать отчеты.

**Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств» и на прилегающей территории**

Действия персонала ГБУДОСО «Мальшевская детская школа искусств»  
при оказании ситуационной помощи

**1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:**

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при передвижении по зданию;
- помощь при самообслуживании.

*Алгоритм оказания ситуационной помощи*

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя с ограничением передвижения (коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери, информирует директора либо ответственных лиц Учреждения о необходимости оказания помощи;
- оказывает помощь при входе в Учреждение;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения.
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Учреждении о посещении учреждения посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в Учреждении:

- помогает раздеться в гардеробе;
- узнает о цели посещения;
- сопровождает гражданина до нужного помещения;
- по окончании сопровождает гражданина до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

**2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:**

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.

*Алгоритм оказания ситуационной помощи*

Сотрудник Учреждения, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения учреждения.
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении учреждения гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении:

- помогает раздеться в гардеробе;

- узнает о цели посещения;
- по окончании сопровождает до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

### **3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения**

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при самообслуживании.

*Алгоритм оказания ситуационной помощи*

Любой сотрудник Учреждения, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении учреждения гражданином с нарушением зрения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или другой сотрудник Учреждения:

- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения учреждения;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полпага позади него;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- по окончании приема, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

### **4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха:**

- при отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией;
- при наличии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи договариваются с гражданином и согласовывают заранее дату и время посещения учреждения.

### **5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:**

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов)