



УТВЕРЖДАЮ:

Директор *А.И. Сидоров*

Ф.И.О.

*Сидоров А.И.* 2016 г.

*каз № 4*

## Инструкция

### о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МБУДО «ДМШ №2 имени В.К. Мержанова»

Настоящая инструкция разработана и утверждена В соответствии с Федеральным законом 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

#### 1. Общие положения

1.1. Инструкция предназначена для специалиста, ответственного за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУДО «ДМШ №2 имени В.К. Мержанова».

**Ответственный** - сотрудник учреждения, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в учреждение.

1.2. Специалист, осуществляющий работу с гражданами, имеющими инвалидность, и другими маломобильными гражданами, должен знать и использовать понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995г, №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

- 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. Обязанности специалистов при оказании ситуационной помощи

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

2.2. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

Входная зона учреждения оборудована пандусом, что обеспечивает доступ в учреждение граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в фойе, расположенном на первом этаже. В фойе размещены места для отдыха.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждении необходимо рассказать об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей;
- основных необходимых клиенту структурных подразделениях Организации и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- расположение комнат гигиены и санузлов;
- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

### **3. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма**

3.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека; не облакачивайтесь на нее и не толкайте, не начинайте катить коляску без согласия инвалида;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам; испытывающим трудность при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите её 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;
- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

3.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите;
- опишите кратко, где вы находитесь; предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п.;
- используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;
- обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными; не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом; когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит;

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, направьте его руку на спинку стула или подлокотник, дайте ему возможность свободно потрогать предмет;
- не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;
- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;
- оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним; не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### 3.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него; не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;
- некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно, поэтому говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень;
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени и, если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;
- говорите ясно и ровно;
- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;
- убедитесь, что вас поняли и, не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;
- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;
- если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

### 3.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- используйте доступный язык, выражайтесь точно и, по сути дела;
- избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком;
- не говорите свысока; не думайте, что вас не поймут;
- информируя об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам»;
- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии и будьте готовы повторить несколько раз;
- обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим;
- обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему;
- помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

### 3.5. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- 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 и будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени;
- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт;

- не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека;
- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали;
- не стесняйтесь переспросить;
- если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

### 3.6. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения.

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть

для этого основания. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный 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 (при необходимости).

#### **4. Права работников при оказании ситуационной помощи**

Работник имеет право:

- самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам;
- использовать для руководства при оказании ситуационной помощи инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

#### **5. Ответственность**

Работник несет ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией и инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.