

**Утверждена Приказом № 59 от «10» января 2025г.
ООО «Учебный АВТОМОТО центр
дополнительного профессионального образования»**

Директор

/Н.С. Шомин/

10.01.2025г.



ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи сотрудниками и преподавателями
ООО «Учебный АВТОМОТО центр
дополнительного профессионального образования»
инвалидам и другим маломобильным гражданам
при посещении объектов и помещений
ООО «Учебный АВТОМОТО центр
дополнительного профессионального образования»**

Настоящая Инструкция разработана и утверждена в соответствии с Федеральным законом РФ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов», в целях исполнения положений, указанных в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 13.12.2024 № 471-ФЗ) «Об образовании в Российской Федерации» и на основании Приказа № 59 от 10.01.2025г. директора ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО».

1. Общие положения

1.1. Инструкция предназначена для применения всеми ответственными за оказание ситуационной помощи специалистами, сотрудниками и преподавателями ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО» (далее – Специалисты).

1.2. Специалисты ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО», осуществляющие работу с гражданами, имеющими инвалидность, и другими маломобильными гражданами, должны знать понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», кроме того использовать и понимать 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 и 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 и другим маломобильным гражданам

2.1. Приказом директора ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО» назначаются сотрудники, преподаватели – ответственные за оказание ситуационной и (или) технической помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При входе в здание, сооружения и учебные кабинеты, арендованные ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО» (в том числе на территориях образовательных учреждений) инвалидам и другим маломобильным гражданам оказывается ситуационная помощь:

- при входе в здание, сооружения и учебные кабинеты, арендованные ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО» и выходе из них;

при входе в здание имеется табличка с номером телефона для вызова сотрудника ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО» для оказания ситуационной помощи, который выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание, уточняет, в какой дальнейшей помощи нуждается инвалид и (или) маломобильный гражданин при посещении ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО»;

- при перемещении внутри здания, сооружения и учебных кабинетов, арендованных ООО «УЦ АВТОМОТО ДПО», при подъеме и спуске с лестницы;

- в гардеробе – помощь при снятии/одевании верхней одежды.

2.3. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.3.1. 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 учебном кабинете.

2.3.2. в случаях препровождения инвалида или маломобильного гражданина в учебный кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть.

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в учебный 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 учебные 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 на первом этаже здания.

2.4. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

2.4.1. 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;

2.4.2. в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменной форме;

2.4.4. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми 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.

2.4.5. соблюдаются 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 неграмотны.

2.5. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

2.5.1. при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается в кабинете или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если входе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно предоставить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

2.5.2. 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;

2.5.3. 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;

2.5.4. необходимо соблюдать 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).

2.6. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

2.6.1. 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 иллюстрированными или письменными материалами;

2.7. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (на улицу).

3. Обязанности специалистов при оказании ситуационной помощи

3.1. 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 учебное заведение.

3.2. Использовать для руководства при оказании ситуационной помощи данную Инструкцию.

4. Права специалистов при оказании ситуационной помощи

4.1. Специалист 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 данную Инструкцию.

5. Ответственность

5.1. Специалист несет ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией.