

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж дизайна, сервиса и права»

ПРИКАЗ

01.09.2023

№ 7

г. Иркутск

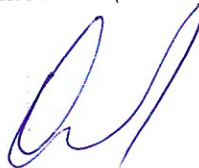
**Об утверждении локальных нормативных актов, регламентирующих
порядок и условия оказания ситуационной помощи для инвалидов и лиц
с ограниченными возможностями здоровья**

В целях реализации требований Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов в ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.
2. Утвердить Программу обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг.
3. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении Колледжа.
4. Назначить сотрудников, ответственных за организацию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении и получении образовательных услуг в Колледже.
5. Ввести в действие перечисленные документы с даты подписания настоящего приказа.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.С. Дикова

**Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов в ЧПОУ
«Колледж дизайна, сервиса и права», в соответствии с
законодательством Российской Федерации о социальной защите
инвалидов**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет правила обеспечения условий доступности в ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права» (далее - Колледж), а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению образовательных услуг, оказываемых Колледжем.

2. Обеспечение доступности Колледжа и оказываемых образовательных услуг

2.1. В Колледже должно обеспечиваться создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в Колледж и выхода из него;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Колледж, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников Колледжа;
- возможность самостоятельного передвижения по Колледжу в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи сотрудника, предоставляющего услуги, надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Колледжа и оказание им помощи;
- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, привлекаемого из общественных организаций инвалидов;

- обеспечение допуска в Колледж собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке.

2.2. Для доступности услуг для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в Колледже должно обеспечиваться:

- обучение (инструктаж) сотрудников оказанию ситуационной помощи инвалидам;

- организация обучения сотрудников, связанных с непосредственным оказанием услуг, по вопросу осуществления коммуникаций с посетителями инвалидами;

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов для её предоставления;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- условия доступа к иным помещениям: гардероб, санузел.

- наличие в Колледже web-сайтов (страниц соцсети «ВКонтакте» и др.), доступных для инвалидов.

3. Обеспечение доступности информации

3.1. В соответствии с приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации "Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления подведомственных организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" от 12 декабря 2022 года № 931 органы и учреждения предусматривают наличие альтернативных текстовых версий официальных сайтов для инвалидов по зрению, предназначенных для инвалидов по зрению, переход к которым осуществляется с главной страницы официального сайта.

Руководство Колледжа самостоятельно определяет визуальное оформление вкладки перехода на версию для инвалидов по зрению, учитывая при этом необходимость дублирования такого визуального оформления контрастным, легко читаемым текстом.

Версия для инвалидов по зрению должна соответствовать следующим параметрам:

- нетекстовая информация и нетекстовые материалы, представленные на официальном сайте в информационной телекоммуникационной сети Интернет, должна присутствовать также в версии для инвалидов по зрению в виде краткого описания такой нетекстовой информации, за исключением нетекстовой информации и нетекстовых материалов, используемых только с целью украшения и визуального оформления официального сайта;

- графические файлы формата pdf содержащие документы в графическом виде, представленные в разделах официального сайта, должна

присутствовать также в версиях для инвалидов по зрению в текстовом формате;

- наличие возможности изменения размеров текстовой информации до 200 процентов, шрифта, интервала между буквами (кернинг), а также цветовой схемы.

4. Проведение инструктажа сотрудников Колледжа по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов Колледжа и оказываемых услуг

4.1. Директор Колледжа организует инструктирование или обучение сотрудников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

На инструктаже по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг специалистов, работающих с инвалидами, доводится информация:

- об основных требованиях доступности для инвалидов Колледжа и оказываемых услуг;

- о порядке обеспечения доступа в Колледж, беспрепятственного перемещения по Колледжу к месту получения услуги;

- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений

функций и ограничений жизнедеятельности, с учетом особенностей восприятия и общения;

- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах, с которыми могут столкнуться инвалиды в связи с имеющимися у них нарушениями;

- об организации обслуживания инвалидов в Колледже и о видах помощи и порядке сопровождения их в учреждении с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;

- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов, вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам в Колледже, а также правилах работы с таким оборудованием;

- о сотрудниках, ответственных за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам в Колледже, и их задачах;

- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам.

4.2. Все сотрудники Колледжа, работающие с инвалидами, а также вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для посещения инвалидами Колледжа.

4.3. Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи (далее - инструктаж) проводится со всеми работниками Колледжа, независимо от их образования, стажа работы по профессии или должности, с временными работниками.

4.4. Инструктаж штатных работников Колледжа проводит методист по воспитательной и социальной работе. Инструктаж проводится в устной форме.

4.5. О проведении инструктажа делается запись в журнале учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов.

4.6. В Колледже могут проводиться следующие виды инструктажей:

4.6.1. Первичный инструктаж может проводиться:

- индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретический и практический - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностные обязанности сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) — с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности Колледжа и предоставляемых услуг, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с инвалидами, имеющими различные виды нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, с учетом особенностей восприятия и общения.

4.6.2. Повторный инструктаж (в том числе периодический) может проводиться:

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований к порядку обеспечения доступности), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалидам;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для устранения и недопущения в дальнейшем выявленных нарушений), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил обслуживания в новых формах.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

**Программа
обучения (инструктажа) персонала по вопросам,
связанным с организацией и обеспечением доступности
для инвалидов объекта и услуг**

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) сотрудников Колледжа по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по Обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в Колледже, на дому, дистанционно).

6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами.

Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

7. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию Колледжа, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу и прочим помещениям, расположенным в Колледже.

8. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

9. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате (по средствам электронной информационной среды Колледжа).

10. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта. Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.

11. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объекта и услуг в соответствии с законодательством.

12. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении Колледжа

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Колледжа при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) и оказании им ситуационной помощи.

1.2. **Инвалид** — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

Маломобильные граждане (МГ) - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее - гражданин) в Колледж наравне с другим населением 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.

1.3. 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.

1.4. В основе работы Колледжа 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).

1.5. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов, в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ.

1.6. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Колледжа, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.7. Требования к уровню подготовки сотрудников Колледжа:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Колледже, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронной форме и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Колледжа, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников Колледжа при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда оказание услуги в Колледже и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать, всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Внимательность и терпеливость:

- Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно.

- Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.

- Не поправляйте его и не договаривайте за него.

- Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы:

- Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

- Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека:

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

- Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. Сопровождение инвалидов на приёме в Колледж и при оказании им услуг

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

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам сотруднику Колледжа при приёме инвалида необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания Колледжа:

- количестве этажей; лестниц, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям,

- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.,

- по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график работы Колледжа (выдать расписание, записать мероприятие) и т.д., сопровождать до места.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

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

а) инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте.

б) начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

в) если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно.

г) 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.

д) 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.

е) всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

ж) если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

з) если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

и) всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия, заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

к) не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

л) если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне и избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

м) если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

н) как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

о) необходимость пользоваться инвалидной коляской — это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения.

п) 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

а) 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).

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

в) оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите, не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

г) если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

д) опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

е) 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.

ж) 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.

з) 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.

и) 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.

к) если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным 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.

л) когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью, а 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.

м) инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством. Передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

н) когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула.

о) 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.

п) когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

р) не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

с) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

т) 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.

у) всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

ф) всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

х) вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

а) существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

б) намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

в) не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего

спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим

навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

г) разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него и, если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

д) не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

е) говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

ж) используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

з) если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

и) если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

к) не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

л) нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы, избегать несущественных слов, использовать выражение лица, жесты, телодвижения. Постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

м) проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

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

воспользоваться Вашими услугами.

о) 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.

п) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте общепринятые жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупно насыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в использовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени,

	<p>особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения.</p> <p>Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля.</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.</p>
Глухие и слабослышащие	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации.</p> <p>Отсутствие сурдо и тифлосурдоперевода и переводчика.</p> <p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.</p> <p>Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>

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

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания.
- б) помощь при передвижении по зданию.
- в) помощь при самообслуживании.

3.8.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях) (или получив сигнал кнопки):

а) выходит на улицу, открывает входные двери, информирует директора Колледжа о необходимости сопровождения инвалида-колясочника на 1 этаж здания;

б) гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) помощь при входе в Колледж;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Колледжа;

г) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи в Колледже (список сотрудников, перечисленных в *Приложении № 4 к Приказу*) о посещении посетителя с ограничением передвижения;

д) оказывает помощь при выходе из Колледжа.

3.8.2. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи или другой сотрудник Колледжа:

а) помогает раздеться в гардеробе;

б) узнает о цели посещения;

в) сопровождает гражданина до нужного специалиста;

г) по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;

д) оказывает помощь при одевании;

е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;

ж) при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри Колледжа.

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

а) помощь при входе в здание и выходе из здания.

б) помощь при составлении письменных обращений (документов).

в) помощь при оплате услуг.

г) помощь при самообслуживании.

3.9.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник Колледжа, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата (или получив сигнал кнопки):

а) выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения Колледжа;

г) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;

д) оказывает помощь при выходе из Колледжа.

3.9.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в учреждении или любой другой сотрудник Колледжа:

а) помогает раздеться в гардеробе;

б) узнает о цели посещения;

в) если гражданин предварительно записан на прием к руководителю или сотруднику Колледжа, сопровождает до кабинета специалиста.

г) по окончании приема сопровождает до гардероба;

д) оказывает помощь при одевании;

е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где что находится.

3.10. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

а) помощь при входе в здание и выходе из Колледжа.

б) помощь при ориентации внутри здания.

- в) помощь при составлении письменных обращений (документов).
- г) помощь при оплате услуг.
- д) помощь при самообслуживании.

3.10.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи:

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

- а) выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения Колледжа;
- г) отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей;
- д) оказывает помощь при входе в здание;
- е) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Колледжа гражданином с нарушением зрения;
- ж) оказывает помощь при выходе из Колледжа.

3.10.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи или другой сотрудник Колледжа:

- а) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
 - б) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения Колледжа;
 - в) предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на пол шага позади него;
 - г) при необходимости знакомит с расположением Колледжа;
 - д) помогает раздеться в гардеробе;
 - е) сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
 - ж) предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (в т.ч. выполненным рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- 3) по окончании посещения, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;
- и) оказывает помощь при одевании;
 - к) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где что находится;
 - л) сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

3.11. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха:

3.11.1. Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Колледжа.

3.11.2. Во время пребывания гражданина в Колледже сурдопереводчик через сотрудника Колледжа знакомит посетителя-инвалида информацией, оказывая услуги по сурдопереводу.

3.11.3. При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с исторической информацией самостоятельно с помощью жестов, записей в блокноте и т.д.

3.12. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

а) помощь при входе в здание и выходе из здания.

б) помощь при ориентации внутри здания.

в) помощь при составлении письменных обращений (документов).

**Список сотрудников,
ответственных за организацию ситуационной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам при посещении и получении
образовательных услуг**

1. методист по воспитательной и социальной работе - ответственный за организацию ситуационной помощи инвалидам;

2. охранник – ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам при входе и выходе из здания Колледжа;

Работники, обязанные оказывать ситуационную помощь инвалидам, в случае необходимости (в том числе техническую):

1. заместитель директора по учебной работе

2. заместитель директора по информационно-коммуникационным технологиям