

## ПРИКАЗ

«29» марта 2024 года

№ 106/1

«Об утверждении порядка взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг детям – инвалидам, инвалидам, а также оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам»

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг группам граждан при посещении и нахождении в МБОУ «ЗСШ»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи сотрудников школы маломобильным группам граждан, детям-инвалидам, инвалидам, а также ситуационной помощи при посещении и нахождении в МБОУ «ЗСШ» (приложение 1).
2. Утвердить Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении и нахождении в МБОУ «ЗСШ» (приложение 2).
3. Утвердить Правила Этикета общения с инвалидами и лицами с ОВЗ (приложение 3).
4. Утвердить Порядок действий сотрудников образовательной организации по оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопки «вызов персонала» (приложение 4).
5. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБОУ «ЗСШ»

Г.Н. Ляшкова

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор МБОУ «ЗСШ»  
 \_\_\_\_\_ Г.Н. Ляшкова  
 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

### Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи детям-инвалидам, инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБОУ «ЗСШ»

Для обеспечения доступа детей-инвалидов, инвалидов и других маломобильных граждан (далее - граждан) в МБОУ «ЗСШ» 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.

Для обеспечения детям-инвалидам, инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам школы необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в социально значимых учреждениях оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

#### Формы инвалидности

Буквенное обозначение	Форма инвалидности	Графическое изображение
<b>К</b>	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
<b>О</b>	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	
<b>С</b>	Инвалиды с нарушениями зрения	
<b>Г</b>	Инвалиды с нарушениями слуха	
<b>У</b>	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

**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 - то же 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 медицинской организации 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 гражданином 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 забывайте 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 гражданином 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.

<b>Виды барьеров при оказании услуг инвалидам Основные категории маломобильных граждан</b>	<b>Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)</b>
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. 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 пользовании 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, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях. Отсутствие и недостаточность зрительной информации.
Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и

	отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ «ЗСШ»  
\_\_\_\_\_ Г.Н. Ляшкова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**Порядок  
оказания ситуационной помощи детям-инвалидам и другим  
маломобильным гражданам при посещении МБОУ «ЗСШ»**

Действия персонала МБОУ «ЗСШ» при оказании ситуационной помощи

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

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

**Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Любой сотрудник учреждения, увидев получателя социальных услуг с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) сменную кресло-коляску с последующей транспортировкой;
- обученный сотрудник учреждения осуществляет данную транспортировку пациента
- оказывает помощь при входе, выходе из учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- 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 передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

**Алгоритм оказания ситуационной помощи**

Любой сотрудник учреждения, увидев получателя социальных услуг с поражением опорно-двигательного аппарата:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) сменную кресло-коляску с последующей транспортировкой;
- обученный сотрудник учреждения осуществляет данную транспортировку пациента;



- оказывает помощь при входе, выходе из учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

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

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

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник Учреждения, увидев получателя социальных услуг с нарушением зрения:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других получателей социальных услуг;
- оказывает помощь при входе, выходе из учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

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

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 учреждения.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

### 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).

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ «ЗСШ»  
\_\_\_\_\_ Г.Н. Ляшкова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

## **Правила Этикета общения с инвалидами и лицами с ОВЗ**

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Одним из элементов этики является **профессиональная этика** - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Важнейшие составляющие профессиональной этики: добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Профессиональная этика для каждого из специалистов образовательной организации, оказывающей услуги инвалидам, не просто выполнение формальных требований, а следование главенствующему принципу - ежедневная деятельность по оказанию качественных образовательных услуг.

**Основные проблемы, возникающие при общении с инвалидами:** высокий уровень тревожности; коммуникативные проблемы различного плана; психологические защиты различного вида; агрессивное поведение. Эти проблемы вызваны:

- 1) наличием стойкого и длительного соматического неблагополучия;
- 2) жизнью в условиях социальной депривации (недоступность объектов);
- 3) психологической депривацией (полярное отношение общества к инвалидам);
- 4) зависимостью от других людей (семьи или другой референтной группы).

**Следует помнить**, что при общении с инвалидами необходимо соблюдать следующие основные правила и нормы поведения:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия, при общении с инвалидом не должно быть брезгливости;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию со стороны инвалида.

### **Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ.**

Работниками образовательных организаций должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с

другими лицами.

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами.**

1. **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. **Пожатие руки:** когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

3. **Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

4. **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. **Адекватность и вежливость:** обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. **Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. **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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

8. **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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

9. **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.

10. **Не смущайтесь,** если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

#### **ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЛЯ ЛИЦ С РАЗНЫМИ РАССТРОЙСТВАМИ ФУНКЦИЙ ОРГАНИЗМА.**

**Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же

- самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- 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 принимать решения заранее.
  - Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
  - Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это 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.

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

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным с инвалидом.
- 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 об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда

незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- 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 предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте 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 незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

### ***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 загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- 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.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- 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.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- 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.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 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.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- 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.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут

подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

### ***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения - не то же самое, что проблемы 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.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- 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.

### ***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. 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.
- 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 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.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ «ЗСШ»  
\_\_\_\_\_ Г.Н. Ляшкова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

**Порядок действий сотрудников образовательной организации по оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе в случае применения кнопки «вызов персонала»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Порядок разработан с целью организации работы по приему граждан, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функции организма и ограничений жизнедеятельности, в том числе инвалидов, обращающихся за получением услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.2. Основные понятия:

**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.

**Инвалидность** - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

**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.).

1.3. Порядок разработан в соответствии с требованиями статьи 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации.

1.4. Порядок разработан в целях обеспечения доступа инвалидов и маломобильных групп населения к услугам и объекту, оказания при этом им необходимой помощи и использовании при инструктировании сотрудников учреждений.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а). Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

б). Основные формы инвалидности. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

в). Основные понятия о доступности объектов и услуг.

г). Перечень предоставляемых услуг в организации; форма и порядок предоставления услуг.

д). Правила этикета при общении с инвалидами.



е). Знание о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

ж). Организация доступа инвалидов и маломобильных граждан на объект: на территории объекта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого назначения (зоне оказания услуг), к санитарно-гигиеническому помещению.

з). Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду и маломобильным группам населения.

и). Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН, а также оказания им помощи в преодолении барьеров и в сопровождении инвалидов и маломобильных граждан на объекте, в том числе в случае использования кнопки «вызов персонала».

## **2. Порядок оказания помощи инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе с применением кнопки «вызов персонала»**

2.1. Кнопка «вызов персонала» расположена на фронтальной части здания возле главного входа в образовательную организацию и предназначена для организации качественного приема и обслуживания инвалидов и маломобильных граждан.

2.2. Сигнал с кнопки «вызов персонала» поступает в учреждение, где находится специалист, ответственный за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (далее - специалист).

2.3. Специалист выходит к получателю услуг, открывает входную дверь, уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения. В случае необходимости, инвалиду и маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

2.4. Специалист в доступной форме разъясняет порядок совершения необходимых действий в соответствии с целями посещения образовательной организации.

2.5. Специалист при оказании ситуационной помощи инвалиду и маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, по какому вопросу обратился гражданин. Выяснив причину обращения, внести данные в журнал регистрации предоставления услуги кнопки «вызов персонала».

2.6. В зависимости от физических особенностей инвалида и маломобильного гражданина, личный прием осуществляется в зоне целевого назначения - в помещении на первом этаже, предназначенного для оказания помощи инвалидам и маломобильным гражданам и гражданами с ограниченными возможностями при посещении образовательного учреждения.

2.7. При сопровождении инвалида и маломобильного гражданина в кабинет, специалист предлагается оказание помощи - катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть.

2.8. При передвижении по зданию инвалида и маломобильного гражданина специалистом оказывается необходимая помощь:

**-инвалиду с нарушением слуха:**

предлагается следовать за собой, слова сопровождаются доступными и понятными жестами, в кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;

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, в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде, 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, соблюдаются общие 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

***-инвалиду с нарушением зрения:***

необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет, предложить самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой, 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;

-при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

-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;

-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;

-необходимо соблюдать общие 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);

***-инвалиду с нарушениями интеллекта*** предлагается следовать за собой, помочь открыть дверь, и предложить занять место посетителя;

при обращении 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.

2.9. В случае необходимости приглашения компетентного сотрудника образовательного учреждения для решения вопроса, по которому обратился инвалид и маломобильный гражданин, ответственный специалист до прибытия сотрудника, направляет посетителя к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

-инвалиду с нарушением слуха и инвалиду с нарушениями интеллекта ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается присесть;

-инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

2.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

2.11. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист, обеспечивает ее доступ в учреждение попросив предъявить паспорт собаки.

2.12. В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида и маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

2.13. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду и маломобильному гражданину выйти из здания.

2.14. Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду и маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

2.15. При оказании помощи инвалиду и маломобильному гражданину ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

2.16. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать этику, вежливость и такт в соответствии с их ограничениями.

