

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора МКОУДО
«Гостилицкая ДШИ»
от 26.05.2026 г. № 56А

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении
Муниципального казенного образовательного учреждения дополнительного
образования «Гостилицкая детская школа искусств»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении Муниципального казенного образовательного учреждения дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» (далее – ДШИ) разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» и другими нормативными актами ДШИ.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых ДШИ, инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного доступа указанных категорий граждан в здания и помещения ДШИ (далее – объекты).

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе ДШИ для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам.

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками ДШИ, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ДШИ (далее - ответственные лица).

Работники ДШИ подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.5. В Инструкции используются следующие понятия:

ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые ДШИ населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том

числе использующие детские коляски, беременные женщины, 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.

Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.1. настоящей Инструкции.

2.

О

организация работы с инвалидами и маломобильными гражданами при посещении объектов ДШИ

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в ДШИ инвалидов и других маломобильных граждан, ДШИ обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.2. Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом директора ДШИ.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях ДШИ ему оказывается ситуационная помощь:

при входе и выходе из здания;

при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы; в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.4. Директор, работники ДШИ при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции, а также Методических рекомендаций «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

3. Сопровождение инвалидов и маломобильных граждан при посещении объектов ДШИ

3.1. Действия сотрудника сторожа(вахтера) в ДШИ при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1.1. При срабатывании телефонного звонка либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на костылях, с тростью), в том числе по монитору видеофона, выходит на улицу, открывает входные двери.

3.1.2. Оказывает помощь при входе в здание.

3.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения ДШИ.

3.1.4. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении ДШИ инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

3.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи сотрудник сторож(вахтер) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается сесть;

- 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).

3.2. Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.2.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно:

а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания ДШИ;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов ДШИ, к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.2.2. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приема ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте ДШИ информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании ДШИ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его 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. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию ДШИ.

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.2.3. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения ДШИ и при необходимости оказать требуемую помощь.

3.2.4. По окончании предоставления услуги (приема) ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть школу.

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

4.1. При посещении ДШИ инвалидами и лицами с ОВЗ работникам ДШИ необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует

непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

4.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

4.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

4.1.4. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

4.1.5. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся тростью или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

4.1.6. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

4.1.7. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

5. Организация личного приема инвалидов

5.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

5.1.1. 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.

5.1.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

5.1.3. В процессе диалога с посетителем с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять свое лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Посетитель с нарушением слуха должен иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

5.1.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия посетителем с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.1.5. При работе с данной группой посетителей возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.1.6. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, осуществляющее прием, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее прием, в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.1.7. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

5.2.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, осуществляющее прием, перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников ДШИ, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

5.2.2. 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.

5.2.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе лицо, осуществляющее прием, читает его, убеждается в понимании 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.

5.2.4. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения, - избегать излишней жестикюляции, в случае необходимости чтения документа предупредить о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

5.3. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

5.3.1. 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 иллюстративными или письменными материалами.

5.3.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

5.3.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

5.3.4. Необходимо не допускать ускорение разговора, так как лицу с интеллектуальными нарушениями требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

5.3.5. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

По завершению личного приема, лицо осуществляющее прием, приглашает ответственное лицо за оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (территории) ДШ

6. Заключительные положения

6.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.2. Работники ДШИ несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении ДШИ инвалидам и другим маломобильными гражданами.

6.3. Сотрудники сторожа(вахтеры) обязаны соблюдать требования, установленные настоящей Инструкцией.