

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное автономное учреждение Калининградской области
профессиональная образовательная организация
«Колледж предпринимательства»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ КО

«Колледж предпринимательства»


Жошева Л.Н.



ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ
РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ
ГАУ КО «КОЛЛЕДЖ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Общие правила этикета при общении с инвалидами или другими маломобильными гражданами	4
3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан	5
4. Порядок действий ситуативного помощника в ГАУ КО «Колледж предпринимательства»	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение предназначено для работников ГАУ КО «Колледж предпринимательства», ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, и определяет алгоритм действий и правила поведения при сопровождении их в колледже.

1.2. Положение разработана на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 1 декабря 2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 -2020 годы»;
- Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. N 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2025 годы»

1.3. Положение содержит следующие разделы: «Общие положения», «Общие правила этикета при общении с инвалидами или другими маломобильными гражданами», «Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан», «Порядок действий ситуативного помощника в ГАУ КО «Колледж предпринимательства»

1.4. Положение разработана на основе следующих методических материалов:

- Методические рекомендации по обеспечению доступности зданий и сооружений образовательных учреждений среднего профессионального образования и образовательных высшего профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья// В.Д. Байрамов, И.В. Бочарников, А.В. Герасимов и др. // учебное пособие, изд-во ФГБОУ ВПО для инвалидов с нарушениями опорно-двигательной системы «Московский государственный гуманитарно-экономический институт». - Москва, 2013. - 136с. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru>;
- Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»// Режим доступа: Система КонсультантПлюс: <https://www.consultant.ru>.

1.5. В положении используются следующие понятия:

ИНВАЛИД - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функции организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящие к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость его социальной защиты.

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

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

СИТУАТИВНЫЙ ПОМОЩНИК - работник, оказывающий ситуационную помощь инвалидам и другим МГ в зависимости от вида и выраженности имеющегося нарушения здоровья при осуществлении сопровождения на территории института в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими гражданами.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБРАЩЕНИИ С ИНВАЛИДОМ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДДАНАМИ

ОБРАЩЕНИЕ К ЧЕЛОВЕКУ: при встрече обращайтесь с инвалидом вежлив и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

АДЕКВАТНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ: относитесь к другому человеку, как к самому себе, точно так же его уважайте и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

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 называть себя.

ПРЕЛОЖЕНИЕ 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.

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.

ОБРАЩЕНИЕ С КРЕСЛО-КОЛЯСКОЙ: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала кате ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ И ТЕРПЕЛИВОСТЬ: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

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 вас было хорошо видно.

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. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ КАТЕГОРИЯМ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН

3.1. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

- код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома);

- код «С» - инвалид слепой или слабовидящий ограничен в ориентации;

- код «О» - инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

- код «О-в» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- код «О-н» - инвалид с нарушениями функций нижних конечностей, пользуются при передвижении иными техническими средствами (опоры, трости, костыли);

код «Г» инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) и в предоставлении индукционной петли;

- код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

3.2. На сайте ГАУ КО «Колледж предпринимательства» в разделе «Доступная среда» размещена

информация об обеспечении условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения колледжа инвалидов и других МГ.

3.3. Вход в институт оборудован кнопкой вызова.

3.4. При нахождении инвалида и другого МГ в помещениях колледжа ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания;
- при взаимодействии со службами колледжа.

3.7. Алгоритмы действий сотрудников, осуществляющих ситуационную помощь инвалидам в зависимости от категории инвалидности и другим МГ:

3.7.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К», «О», «О-н».

Дежурный поста охраны:

- при поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова для МГ, сообщает ситуативному помощнику о посещении гражданина с ограничением передвижения по телефонам ответственных за оказание ситуативной помощи согласно списку, предоставленному на пост охраны.

Ситуативный помощник:

- выходит на улицу, открывает входные двери и оказывает помощь при входе в здание;
- узнает о цели посещения;
- помогает раздеться в гардеробе;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- оказывает помощь при передвижении инвалида или другого МГ на кресле-коляске по пандусу;
- сопровождает МГ при передвижении до места занятий;
- по окончании посещения колледжа помогает одеться в гардеробе;

- оказывает помощь при выходе из здания.

3.7.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Дежурный поста охраны:

- вызывает ответственных за оказание ситуативной помощи инвалиду с кодом «С»

согласно списку, предоставленному на пост охраны.

Ситуативный помощник:

- встречает инвалида, помогает войти в здание;

- выясняет цель, причину посещения;

- помогает раздеться в гардеробе;

- берет МГ под локоть и сопровождает его при передвижении до места занятий;

- по окончании посещения колледжа помогает одеться в гардеробе;

- оказывает помощь при выходе из здания.

3.7.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О-в».

Инвалидам с кодом «О-в» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Дежурный поста охраны:

- при поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова для МГ, вызывает ответственных за оказание ситуативной помощи инвалиду с кодом «О-в» согласно списку, предоставленному на пост охраны.

Ситуативный помощник:

- открывает входные двери и оказывает помощь при входе в здание;

- выясняет цель, причину посещения;

- помогает раздеться в гардеробе;

- сопровождает МГ при передвижении до места занятий;

- по окончании посещения колледжа помогает одеться в гардеробе;

- оказывает помощь при выходе из здания.

3.7.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» и «У».

Инвалиды с кодом «Г» и «У» обращаются в учреждения с сопровождающим лицом. При посещении колледжа инвалидов с кодом «Г» и «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам ситуативным помощником при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);

- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

- помощь в заполнении документов.

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СИТУАТИВНОГО ПОМОЩНИКА В ГАУ КО «КОЛЛЕДЖ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

4.1. Ситуативные помощники (далее по тексту - СП) в ГАУ КО «Колледж предпринимательства» -

сотрудники, ответственные за осуществление ситуационной помощи инвалидам и другим МГ на территории колледжа, назначенные приказом директора

4.2. Требования к уровню подготовки СП:

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

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг в колледже;

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

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

д) ознакомление с правилами взаимодействия СП с инвалидами и МГ при предоставлении им ситуативной помощи в зависимости от категории инвалидности.

4.3. После сообщения по телефону от сотрудника поста охраны объекта о визите в институт инвалида или иного МГ СП обеспечивает встречу данного посетителя.

4.4. При встрече с инвалидом или другим МГ СП должен сообщить свою фамилию, имя, отчество и выяснить по какому вопросу обратился инвалид или другой МГ. В зависимости от физических особенностей человека личный прием осуществляется в холле первого этажа или в специально отведенном кабинете.

4.5. При необходимости сопровождения инвалида или другого МГ в службы, организации личного приема у сотрудников института, ситуативный помощник учитывает индивидуальные особенности в соответствии с категорией инвалидности и правила, приведенные в пунктах 2 и 3 настоящей инструкции.

4.6. По окончании визита СП провожает посетителя до выхода из здания и с территории колледжа.