

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ЦДДО «Букварик»  
от 01.02.2024 № 1-ОД

## Инструкция

### по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ЦДДО «Букварик»

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ЦДДО «Букварик» (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников ЦДДО «Букварик» (далее – образовательный центр) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в образовательный центр.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

**ответственный** - сотрудник образовательного центра, на которого приказом индивидуального предпринимателя возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в образовательный центр;

**ситуационная помощь** - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в образовательный центр;

**маломобильные граждане** - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в образовательный центр, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в образовательный центр инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в образовательный центр.

При фиксации визуально перед входом в образовательный центр инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь, уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в образовательный центр (в том числе к месту организации приема граждан для подачи обращения).

Входная зона образовательного центра оборудована съёмным пандусом, что обеспечивает доступ в образовательный центр граждан, использующих кресла-

коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в фойе, расположенном на первом этаже. В фойе размещены места для отдыха.

4. При сопровождении ответственным инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в образовательный центр, к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации (далее - методическое пособие), включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: Ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сопровождает гражданина;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в кабинете.

5. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в 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.

7. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помочь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

С инструкцией ознакомлен (а):

/ \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_