

**Автономная некоммерческая организация  
профессионального образования  
«Автошкола»**

**Приказ**

от 21.03.2020

№ 213

**Об оказании помощи инвалидам  
и другим маломобильным гражданам**

На основании Устава Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола» и приказа Минобрнауки России от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить лицом, ответственным за осуществление сопровождения инвалидов и других маломобильных граждан, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья по территории Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола» старшего администратора Червонец Дарью Валерьевну.

2. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам включая, лиц с ограниченными возможностями здоровья, при посещении Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола» (Приложение № 1).

3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор АНО « Автошкола» \_\_\_\_\_ /Я.С. Идиятуллина/

**Приложение № 1**

**Инструкция**

# **о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам включая, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья, при посещении Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола»**

## **I. Общие положения**

1. Инструкция разработана в соответствии с 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 Минобрнауки России от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

2. Инструкция предназначена для работников Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола», и лица ответственного за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам включая, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья, при осуществлении сопровождения в Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола».

3. В Инструкции используются следующие понятия: ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами; маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; 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.

## **II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола» при входе в здание помещается табличка с номером телефона.

2.2. При вхождении инвалида или маломобильного гражданина в помещение Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Автошкола», ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) при входе и выходе из здания;
- 2) при перемещении внутри здания;

3) в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.4.. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.

В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;

2.5. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

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

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста 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 за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

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

3.6. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) 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;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) 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;

г) 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;

## 2.7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный 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;

б) 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) 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. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикюляции, 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);

2.8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями: 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;

2.9. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

