



**Филиал Негосударственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования «Московский институт
государственного управления и права» в Тюменской области**

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с
ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным
гражданам при посещении объектов и помещений филиала
Негосударственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Московский институт государственного
управления и права» в Тюменской области**

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО
На заседании Совета филиала НОУ ВПО
«МИГУП» в Тюменской области
от 15.06.2017, протокол № 18

УТВЕРЖДАЮ
Директор Филиала НОУ ВПО
«МИГУП» в Тюменской области
А.К. Гейн

15.06.2017

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с
ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным
гражданам при посещении объектов и помещений филиала
Негосударственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Московский институт государственного
управления и права» в Тюменской области**



МИГУП

Филиал Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» в Тюменской области

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений филиала Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» в Тюменской области**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений филиала Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» в Тюменской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Министерством образования и науки РФ 08.04.2014 № АК-44/05вн), Методическими рекомендациями об организации приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательные организации высшего образования (утв. Министерством образования и науки РФ 29.06.2015 № АК-1782/05), Уставом Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» (далее – Институт), иными локальными нормативными актами Института.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. недопущения дискриминации по признаку инвалидности, то есть любого различия, исключения или ограничения по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;

1.2.2. реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями



**Филиал Негосударственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования «Московский институт
государственного управления и права» в Тюменской области**

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с
ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным
гражданам при посещении объектов и помещений филиала
Негосударственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Московский институт государственного
управления и права» в Тюменской области**

здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях Филиала Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» в Тюменской области (далее – Филиала).

1.3. Инструкция предназначена для работников Филиала, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Филиале (далее – ответственные специалисты). Ответственные специалисты назначаются приказом Филиала.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией ответственные специалисты проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других маломобильных граждан объектов и помещений Филиала. Инструктаж и обучение ответственных специалистов проводятся заместителем директора.

1.5. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, 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.

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами с ОВЗ и другими маломобильными гражданами

2.1 Для обеспечения доступа инвалидов, лиц с ОВЗ и других маломобильных граждан к услугам Филиала и объектам и помещениям, на которых они предоставляются, ответственным специалистам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:



МИГУП

**Филиал Негосударственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования «Московский институт
государственного управления и права» в Тюменской области**

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с
ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным
гражданам при посещении объектов и помещений филиала
Негосударственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Московский институт государственного
управления и права» в Тюменской области**

2.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

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

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

2.1.4. Обращение к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени и отчеству или на «Вы».

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

2.1.6. При общении с лицом с нарушением опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

2.1.7. Ответственные специалисты не должны при разговоре с инвалидами или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (паталогическими, внезапно возникающими произвольными движениями в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица.

2.1.8. 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.

2.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объектах и в помещениях Филиала.

3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим маломобильным гражданам

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к объектам и помещениям Филиала инвалидов, лиц с ОВЗ и других маломобильных граждан на стоянке автотранспортных средств Филиала выделены места для парковки



МИГУП

Филиал Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» в Тюменской области

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений филиала Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский институт государственного управления и права» в Тюменской области**

автотранспортных средств указанных лиц. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактным телефоном ответственных специалистов.

3.2. При нахождении инвалида, лица с ОВЗ или маломобильного гражданина в помещениях Филиала ему оказывается ситуационная помощь:

3.2.1. при входе и выходе из здания;

3.2.2. при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

3.2.3. в гардеробе – помочь раздеться и одеться.

3.3. Действия ответственных специалистов при оказании ситуационной помощи инвалиду, лицу с ОВЗ или маломобильному гражданину:

3.3.1. услышав звонок вызова (приняв телефонный звонок), встретить инвалида, лицо с ОВЗ или маломобильного гражданина перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги;

3.3.2. при встрече с инвалидом, лицом с ОВЗ или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, в какой помощи нуждается и 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. При необходимости следует пригласить для оказания соответствующей помощи специалистов других подразделений;

3.3.3. в случае препровождения инвалида, лица с ОВЗ или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

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

3.3.3.2. 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, необходимо 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;



МИГУП

**Филиал Негосударственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования «Московский институт
государственного управления и права» в Тюменской области**

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с
ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным
гражданам при посещении объектов и помещений филиала
Негосударственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Московский институт государственного
управления и права» в Тюменской области**

3.3.3.3. 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;

3.3.3.4. инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь и предлагается занять место посетителя.

3.4 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

3.4.1. 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;

3.4.2. в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменной форме;

3.4.3. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалиду, ответственный специалист комментирует документы, которые необходимы для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида; в случае предоставления неполного комплекта документов ответственный специалист в письменной форме сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

3.4.4. соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания относительно устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха не грамотны.

3.5. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

3.5.1. 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, следует представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

3.5.2. при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидам, не нарушая порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть каждый документ, который нужен для решения вопроса, связанный с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменной форме информацию о недостающих документах, а также по просьбе



**Филиал Негосударственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования «Московский институт
государственного управления и права» в Тюменской области**

Учебно-методический отдел

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам, лицам с
ограниченными возможностями здоровья и другим маломобильным
гражданам при посещении объектов и помещений филиала
Негосударственного образовательного учреждения высшего
профессионального образования «Московский институт государственного
управления и права» в Тюменской области**

инвалида записать информацию на его диктофон;

3.5.3. в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает документ, убеждается в том, что изложенная информация была понята инвалидом, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начинаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

3.5.4. необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документов предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

3.6. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

3.6.1. при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;

3.6.2. речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации;

3.6.3. при возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

3.7. При необходимости ответственный специалист оказывает помощь инвалидам, лицам с ОВЗ и маломобильным гражданам при посещении туалета.

3.8. По завершении личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида, лицо с ОВЗ или маломобильного гражданина до выхода из здания.

3.9. Ответственный специалист должен оказывать при необходимости помощь инвалиду, лицу с ОВЗ или маломобильному гражданину при посадке в социальные такси или иное транспортное средство.

4. Ответственность

4.1. Ответственные специалисты несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией.