

**Инструкции о порядке действий
по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам
при их личном обращении в МБУДО ДЮФЦ «Спартак»**

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном и (или) по телефону обращении в МБУДО ДЮФЦ «Спартак» (далее - инструкция) для получения информации, либо услуги в сфере дополнительного образования в рамках полномочий регламентирует порядок действий работников МБУДО ДЮФЦ «Спартак» (далее - учреждение) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в учреждение.

2. В инструкции используются следующие понятия:

ответственный - работник учреждения, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их обращении в учреждение;

ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном и (или) по телефону обращении в учреждение;

маломобильные граждане - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата (родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, либо родители (законные представители) с детьми-инвалидами, лично обратившиеся в учреждение, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов и иных маломобильных граждан, при их обращении (по телефону или лично) обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в учреждение.

При обращении по телефону и (или) фиксации визуально перед входом в учреждение инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь, уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в учреждение для приема (консультирование, прием документов) (далее - прием).

4. При сопровождении ответственным инвалида (иного маломобильного гражданина) лично или по телефону (иным средствам электронной связи), обратившегося в учреждение на прием, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе, предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) работников 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 помощь 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 помощь 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: ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сопровождает гражданина, либо консультирование осуществляет по телефону.

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

5. Ответственным или иным работником учреждения обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: 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) ответственному, необходимо представиться, при общении с посетителем с учетом постоянной потребности гражданина в ориентации в пространстве. Если ответственный, перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других работников, 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.

6. По завершении приема, ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь, ответственный сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из помещения, при необходимости оказывает помощь в посадке в транспортное средство.