



Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Брянский техникум профессиональных технологий и сферы услуг»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ БТПТСУ
 В.Н.Аверин



Порядок действий сотрудников государственного
бюджетного профессионального учреждения
«Брянский техникум профессиональных технологий и
сферы услуг» по оказанию помощи при
предоставлении услуг инвалидам.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок действий сотрудников государственного бюджетного профессионального учреждения «Брянский техникум профессиональных технологий и сферы услуг» (далее - техникум) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями от 15.07.2016г.), приказа Минобрнауки России от 9 ноября 2015г. №1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в целях определения последовательности действий сотрудников при предоставлении услуг инвалидам и обеспечении доступности объектов техникума для инвалидов и маломобильных групп населения.

1.2. Помощь, оказываемая работниками инвалидам, является ситуационной. Под ситуационной помощью инвалидам понимается помощь, оказываемая инвалиду вне места его постоянного жительства сотрудниками техникума в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь оказывается инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.3. Инвалидам должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- помощь при входе и выходе на объект;
- помощь при передвижении по территории объекта (сопровождении);
- помощь при выполнении действий самообслуживания;

- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

Ситуационная помощь оказывается при самостоятельном посещении инвалидом объекта.

1.4. Характер помощи зависит от специфических особенностей инвалида и его потребностей. В целях определения необходимых действий работников техникума для людей с разными видами инвалидности, определены следующие основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуативной помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «О» - инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома⁹ нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании).
- Код «У» - инвалид ограничен в общении и самоконтроле за поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

2. Последовательность действий работников при оказании помощи различным группам инвалидов.

2.1. Оказание помощи инвалидам группы «К».

2.1.1. Помощь инвалидам группы «К» оказывают работники техникума.

2.1.2. Помощь оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на верхние этажи (по возможности, исходя из формы и тяжести заболевания).

2.1.3. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении санитарно-гигиенического помещения (в части перемещения инвалида к двери).

2.1.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, сотрудник техникума должен помнить следующее:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека; на нее нельзя

облокачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы;

- для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;
- если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям;
- нельзя начинать катить коляску без согласия инвалида; при передвижении коляски начинать катить ее надо медленно (коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия);
- недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо сотрудника техникума и инвалида были на одном уровне.

2.2. Оказание помощи инвалидам группы «С».

2.2.1. Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на второй этаж.

2.2.2. Сотрудник техникума должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории объекта.

2.2.3. Сотрудник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на объекте.

2.2.4. В случае необходимости сотрудник помогает инвалиду посетить санитарно-гигиеническое помещение, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы.

2.2.5. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, сотрудник техникума должен помнить следующее:

- нарушение зрения имеет много степеней,
- полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение (могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета, у одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом; все это надо выяснить и учитывать при общении);
- предлагая свою помощь, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе; недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.

- при спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним; передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений;
- при наличии собаки-поводыря с ней нельзя общаться, как с обычными домашними животными; нельзя командовать собакой, трогать ее, играть с ней;
- начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом; говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят;
- в случае важности документа нельзя заменять чтение пересказом; в случае необходимости получения подписи незрячего человека на документе, документ первоначально должен быть прочитан;
- необходимо убедиться, что содержание документа инвалиду понятно; инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- в случае если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду;
- начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих;
- предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его; необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник; нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет;
- в случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь;
- не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать;
- следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «О».

2.3.1. Инвалидам группы «О» оказывается помощь на входе, при передвижении внутри объекта, подъеме на этажи.

2.3.2. При необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении санитарно-гигиенических помещений, в объеме перемещения инвалида к двери.

2.3.3. Для облегчения входа и выхода на объект работник открывает и закрывает входную дверь, а также двери кабинетов, которые посещает инвалид.

2.3.4. При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата работник должен помнить следующее:

- перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении;
- при оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры;
- при отказе человека от помощи сотрудник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

2.4. Оказание помощи инвалидам группы «Г».

2.4.1. Помощь инвалидам группы «Г» оказывают работники, подготовленные для оказания помощи глухим.

2.4.2. Инвалидам группы «Г» оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

2.4.3. При общении с людьми с нарушениями или потерей слуха сотрудник техникума должен помнить следующее:

- говорить необходимо ясно и ровно; не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос;
- при поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом;
- при общении можно использовать жесты; одним из способов сообщения информации является письменная речь;

- необходимо убедиться, что информация собеседником понята;
- в случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;
- перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам; если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил:
- смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно;
- использовать простые фразы, избегать несущественных слов.
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.5. Оказание помощи инвалидам группы «У».

2.5.1. Инвалидам группы «У» оказывается помощь при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации);

2.5.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций работник должен помнить следующее:

- не следует игнорировать людей, которым трудно говорить; необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы;
- недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи; начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль;
- после того, как человек закончил фразу, сотруднику техникума нужно повторить ее - это позволит убедиться, что человек понял верно; при необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе;
- нельзя пытаться ускорить разговор; необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени;
- во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.

3. Порядок действий при оказании услуг

При обращении инвалида в техникум напрямую (информация о статусе инвалида получена устно от посетителя) или дистанционно (при вызове с улицы путем нажатия кнопки) необходимо:

3.1. Сотрудник организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья).

3.2. После выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственной услуги инвалиду. Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

3.3. В случае необходимости повторного взаимодействия сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

3.4. По окончании приема сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке (высадке).

3.5. В случае необходимости сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).