



АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОСЕЛЬСКОГО РАЙОНА  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа № 285  
Красносельского района Санкт-Петербурга  
(ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга)

**ПРИКАЗ**

30.05.2019

№ 147-пс

**О назначении ответственного лица  
за оказание ситуативной помощи  
инвалидам и другим маломобильным гражданам  
и утверждении инструкции по оказанию помощи  
инвалидам и иным маломобильным гражданам  
при их личном обращении в ГБОУ СОШ №285  
Санкт-Петербурга**

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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», распоряжением Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 16 июня 2014 г. № 155-р «О внесении изменения в распоряжение Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 04.04.2011 № 73-р», приказом Минобрнауки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» по результатам проведенного обследования здания и в целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Признать невозможным полное приспособление здания ГБОУ СОШ № 285 Санкт-Петербурга с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта.
2. Назначить заместителя директора по АХР Лисую Т.Ю. ответственным за организацию работы по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан.
3. Назначить социального педагога Пояркову Л.Н. ответственным за осуществление сопровождения инвалидов и иных маломобильных граждан в здании ГБОУ СОШ №285 Санкт-Петербурга, а также за оказание им необходимой ситуационной помощи.

4. Утвердить Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ГБОУ СОШ №285 Санкт-Петербурга согласно Приложению №1.

5. В должностные инструкции работников школы внести дополнения, а именно:

– Оказывать помощь посетителям, имеющим инвалидность, или иным маломобильным гражданам в затруднительных ситуациях, возникающих при входе/выходе в ГБОУ СОШ №285 Санкт-Петербурга, нахождении на объекте и получении услуги;

– Обеспечить допуск для сопровождения посетителей, имеющих инвалидность, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, допуск собаки-проводника (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение), для получения услуги на объекте;

– Осуществлять разъяснения в доступной посетителям, имеющим инвалидность, форме по порядку посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта;

– Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению услуг посетителям, имеющим инвалидность, или иным маломобильным гражданам наравне с другими лицами;

– Услышав звонок вызова, и (или) увидев на экране видеокамер ситуацию, требующую оказания помощи при входе, встретить людей, имеющих инвалидность, или иных маломобильных граждан перед входом в здание и оказать им помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

6. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор

И.Н. Минкеева

С приказом ознакомлены:

Лисая Т.Ю.

Лисая Т.Ю. «30» 05 2019 г.

Пояркова Л.Н.

Пояркова Л.Н. «30» 05 2019 г.

## Инструкция

### по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ГБОУ СОШ №285 Санкт-Петербурга

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ГБОУ СОШ №285 Санкт-Петербурга (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников ГБОУ СОШ №285 Санкт-Петербурга (далее - школа) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в школу.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

**ответственный специалист** - сотрудник школы, 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 личном обращении в школу;

**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 школу;

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

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в школу инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в школу (в том числе к месту организации приёма граждан, получения консультации, в приёмную для подачи обращения). При фиксации по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание школы инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ её предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в школу (в том числе к месту организации приёма граждан, получения консультации, в приёмную для подачи обращения).

При приёме граждан в школе обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в школу, к месту организации приёма 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 специалист 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, в приемной (кабинете) приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в приёмную (кабинет). Ответственный специалист предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ её предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъёме 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 специалистом. В приемной (кабинете) необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

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

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

5. Ответственные специалисты, лица, осуществляющие приём (консультирование, приём обращений граждан), обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Для оказания ситуационной помощи на личном приёме директора, заместителя директора в приемной при необходимости присутствует ответственный специалист.

6. Лицом, осуществляющим приём (консультирование, приём 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;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный приём (консультирование, приём обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

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

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего приём (консультирование, приём обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть

документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий приём (консультирование, приём обращений граждан), полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помочь 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) 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 приёма (консультирования, приёма обращения гражданина) ответственный специалист 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.