



**Инструкция**  
**по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам**  
**при их личном обращении в областное государственное автономное**  
**профессиональное образовательное учреждение**  
**«Колледж водного транспорта»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Колледж водного транспорта» (далее – Колледж водного транспорта) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных групп населения.

1.2. **Инвалид** - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

**Маломобильные группы населения (МГН)** – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН относятся люди с инвалидностью, но и не имеющие ограничений по мобильности в том числе с дефектами слуха, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, трости, палки), с детскими колясками, беременные женщины, дети дошкольного возраста, люди, мобильность которых снижена из-за старения организма (инвалиды по старости, на протезах, с недостатками зрения, с психическими отклонениями).

**Ограничение жизнедеятельности** – полная или частичная утрата способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

1.3. Инструкция разработана в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2016.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и МГН к помещениям и предоставляемым услугам Колледжа водного транспорта, оказания при этом необходимой помощи.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для МГН; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг (в помещениях или вне помещений Колледжа водного транспорта, через Интернет);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Колледжа водного транспорта, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

3.2.1. При организации в Колледже водного транспорта встречи лица, передвигающегося на кресле-коляске, назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.2.2. Работник Колледжа водного транспорта в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.2.3. Работник Колледжа водного транспорта сопровождает лицо, передвигающееся на кресле-коляске, от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

3.2.4. Работник Колледжа водного транспорта оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.3. Для инвалидов с нарушением зрения:

3.3.1. При организации в Колледже водного транспорта встречи лица с нарушением зрения назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.3.2. Работник Колледжа водного транспорта в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.3.3. Работник Колледжа водного транспорта сопровождает лицо с нарушением зрения от входной группы до зоны целевого обслуживания и обратно.

3.3.4. Работник Колледжа водного транспорта оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.3.5. Разрешен допуск собаки-проводника с выделенным местом при ожидании и оказании услуг.

3.4. Для инвалидов с нарушением слуха:

3.4.1. При организации в Колледже водного транспорта встречи лица с нарушением слуха назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.4.2. Работник Колледжа водного транспорта в доступной для инвалида форме с помощью письменной переписки на бумажном носителе или с помощью русского жестового языка (сурдоперевода) дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.4.3. Работник Колледжа водного транспорта сопровождает лицо с нарушением слуха от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

3.4.4. Работник Колледжа водного транспорта оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.5. Для обеспечения доступности к услугам при общении с инвалидом и МИГ, необходимо:

3.5.1. Рассказать:

- об особенностях помещения, где предоставляется услуга: наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- в каком помещении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.5.2. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника Колледжа водного транспорта и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.5.3. При оказании услуги четко разъяснить график (расписание) оказания услуги (выдать расписание; показать место ее проведения, акцентировав внимание на путь от входа до места обслуживания, при необходимости сопроводить до места оказания услуги).

3.5.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:


- оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### 3.6. Виды барьеров окружающей среды:

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	<p>Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты.</p> <p>Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.</p> <p>Узкие дверные проемы и коридоры.</p> <p>Неадаптированные санитарные комнаты.</p> <p>Отсутствие места для разворота в помещениях.</p> <p>Высокое расположение информации на стойках и стендах.</p>
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	<p>Высокие пороги, ступени.</p> <p>Неровное и скользкое покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы.</p> <p>Отсутствие поручней.</p> <p>Отсутствие мест отдыха на пути движения.</p>
Инвалиды с поражением верхних конечностей	<p>Трудности в открывании дверей.</p> <p>Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов.</p> <p>Иные ограничения действия руками.</p>
Слепые и слабовидящие инвалиды	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения.</p> <p>Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля.</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих.</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника.</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.</p>
Глухие и слабослышащие	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации.</p> <p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.</p> <p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.</p> <p>Электромагнитные помехи.</p> <p>Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке.</p> <p>Отсутствие ограждений опасных мест.</p> <p>Трудности ориентации при неоднозначности информации.</p> <p>Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>

Составил:  
заместитель директора  
по учебно-воспитательной работе

 /Степанова А.В.