

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ГИМНАЗИЯ ИМЕНИ Ф.К. САЛМАНОВА**

**П Р И К А З**

20.07.2023

№ ГС-17-255/3

Сургут

**О назначении ответственных лиц  
за организацию работы по оказанию  
ситуационной помощи маломобильным гражданам  
и эвакуацию при чрезвычайных ситуациях**

На основании п.5.4.3. Распоряжения Правительства Ханты-мансийского автономного округа – Югры от 13.04.2021 года № 178-рп «Об обязательном публичном отчете Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального образования, которые расположены в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», в целях обеспечения мер по оказанию ситуационной помощи малогабаритным гражданам и эвакуации при чрезвычайных ситуациях п р и к а з ы в а ю:

1. Назначить ответственных лиц по оказанию помощи маломобильным гражданам:

встреча и сопровождение на контрольно-пропускной пункт учреждения - дежурные вахтеры (ул.Московская,33, пр-кт.Комсомольский 13/1);

сопровождение к получению услуг учреждения, а также за эвакуацию в случае возникновения чрезвычайной ситуации - специалист по охране труда О.Н.Пристай, заместитель директора по АХР О.Б.Бабурина по адресу ул.Московская,33, начальник хозяйственного отдела Т.В.Никитина, делопроизводитель Ю.А.Шилина по адресу пр-кт.Комсомольский 13/1.

2. Ответственным лицам действовать согласно Инструкции о порядке оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении учреждения (приложение 1), а также Порядку оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам (приложение 2).

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора по АХР О.Б.Бабурину.

И.о. директора



М.Л.Сафарова

## **Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова.**

Для обеспечения доступа маломобильных граждан (далее - граждан) в МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова (далее по тексту Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на неё, не толкайте, не кладите на неё ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или её поломке, а для гражданина чревато падением;

- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители;

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

- если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать и четко следуйте инструкциям;

движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета;

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет;

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.;

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом;

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки;

- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

- когда вы общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;

- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой;

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой;

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече;

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха;

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы;

## **Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении МБОУ гимназия имени Ф.К.Салманова.**

Действия персонала МБОУ гимназия имени Ф.К.Салманова при оказании ситуационной помощи

### 1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- помощь при передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник Учреждения, увидев получателя услуг в сфере образования с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;

### 2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

- помощь при передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник Учреждения, увидев получателя услуг в сфере образования с поражением опорно-двигательного аппарата:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;

### 3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

- помощь при ориентации внутри здания, на территории учреждения.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте;

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях;

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда;

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица;

- не пытайтесь кричать очень громко. Это делает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами;

- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать;

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;

- используйте общепринятые жесты;

- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее;

- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться;

2. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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;

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть;

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.;

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в неё первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь;

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких

## Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник Учреждения, увидев получателя социальных услуг с нарушением зрения:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других получателей социальных услуг;
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в Учреждении;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы.

### 4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Учреждения.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

### 5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).