	ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»
	ИНСТРУКЦИЯ по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»
ИНО 23-10-23	ИНО

СОГЛАСОВАНО:
Совет колледжа ГАПОУ СО «НТТЭК»
Протокол № 9
от «11» мая 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАПОУ СО «НТТЭК»
Н.М. Мякишева
от «11» мая 2023 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг
ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»

ИНО 23-10-23

Нижний Тагил 2023

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция предназначена для работников ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж» (далее – колледж) и определяет правила поведения сотрудников колледжа при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. Инструкция разработана 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», Методическими рекомендациями от 2014 г. «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.3. В настоящей инструкции используются следующие понятия:

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 граждане (МГ) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж», оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников колледжа.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в колледже; формах и порядке предоставления услуг (в организации, дистанционно, посредством сети Интернет);

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

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе

маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников колледжа при предоставлении услуг инвалиду.

2. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

2.1. Установление инвалидности в соответствии с российским законодательством.

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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы. Для выполнения этой услуги в РФ функционируют федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, подведомственные Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид».






Гражданину, признанному инвалидом, выдаются справка, подтверждающая факт установления инвалидности, с указанием группы инвалидности, а также индивидуальная программа реабилитации.

2.2 Классификация форм инвалидности.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1 – Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
------------------------------	---------------------------	--------------------------------

К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Доступность объектов и услуг («безбарьерная среда») – это возможность посещения мест, зданий и помещений, возможность получения услуг, пользования приспособлениями для всех: и для обычных людей и для маломобильных граждан, в том числе инвалидов разных категорий.

Обеспечение доступности заключается в изменении окружающей среды инвалида. Согласно международной терминологии окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать барьеры или облегчающие факторы как в ближайшем, так и в отдаленном окружении человека.

Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры,

отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

- для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

- для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками; ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид.

4. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Рекомендации по устранению барьеров окружающей среды

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками- помощь при

	выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения (МГН) может достигаться двумя путями: 1) архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами; 2) организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

4. Сопровождение лиц с инвалидностью в колледже при оказании им услуг

4.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

4.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения колледжа, необходимость сопровождения.

4.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в колледже необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания колледжа:

-количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

-расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

-необходимых для оказания услуги структурных подразделениях колледжа и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в колледже чётко разъяснить график оказания услуги (расписание, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав

внимание на путь по зданию от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

5. Общие правила этикета

5.1. *Обращение к человеку*: при встрече с инвалидом, маломобильным гражданином обращайтесь вежливо и уважительно. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

5.2. *Адекватность и вежливость*: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в колледже и общение будут эффективными.

5.3. *Называйте себя и других*: когда Вы встречаетесь с человеком, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

5.4. *Предложение помощи*: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

5.5. *Обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

5.6. *Обращение с кресло-коляской*: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

5.7. *Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

5.8. *Расположение для беседы*: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

5.9. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

6. Ответственность специалистов колледжа за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

6.1. Ответственными специалистами колледжа по работе с инвалидами и маломобильными группами населения при их посещении колледжа являются заместитель директора по воспитательной работе в корпусе №2 и заведующий отделом инклюзивного образования в корпусе №1.

6.2. Вахтеры колледжа отвечают за помощь инвалидам и другим МГН при получении сигнала «кнопки вызова», при входе и выходе из здания колледжа.

6.3. Руководитель АХО отвечает за работу, эксплуатацию и обслуживание специального оборудования, предназначенного для обеспечения доступности объектов образовательной организации.

6.4. Заведующий отделом инклюзивного образования совместно с руководителем АХО, комендантами колледжа осуществляют инструктирование сотрудников о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим МГН при посещении колледжа.

6.5. Ответственные за организацию и порядок оказания помощи инвалидам и маломобильным гражданам при эвакуации с объектов колледжа определяются в соответствии с Положением об организации эвакуации инвалидов и МГН с объектов ГАПОУ СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж».