УТВЕРЖДЕНО
приказом № 29 от 01.02.2017 г.
Директор ГБОУПО «ССК»
_____ Косенко Г. Ю.

ИНСТРУКЦИЯ
по предоставлению услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении Государственного бюджетного образовательного учреждения «Севастопольский судостроительный колледж»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с:

– Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

– Методическим пособием, рекомендованным Министерством труда и социальной защиты РФ «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи;

– Уставом ГБОУПО «Севастопольский судостроительный колледж»;

– Локальными актами колледжа.

1.2. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ГБОУПО «ССК» (далее Колледж) при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам.

1.3. В 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 группы населения (МГН)* – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами

2.1. *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.

2.3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, 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.

2.4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

2.6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

2.7. *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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

2.8. *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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

2.9. *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.

2.10. *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах Колледжа и должна

соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности: на информационных стендах коридора 1-го этажа; на официальном сайте **http://svpukdavt.ucoz.ru/.**

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг осуществляется по записи. Запись на первичный прием к специалистам Колледжа производится:

– секретарем руководителя по номеру телефона: 48-41-71;

– в электронном виде: письмом на e-mail Колледжа: 3vpupto@gmail.com.

3.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать секретаря руководителя или сообщить в электронном письме о необходимости сопровождения его при посещении Колледжа, о его сопровождении собакой-поводырем, о сопровождающем лице.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Порядок действий работников Колледжа по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

– встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;

– регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам);

– сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

4.2. Инвалид при обращении в Колледж вызывает ответственного за организацию приема (далее – социальный педагог) по номеру телефона секретаря руководителя: 48-41-71, или обратившись к дежурному работнику вахты.

4.3. Работник вахты сообщает об обращении инвалида социальному педагогу (в случае отсутствия социального педагога – секретарю руководителя Колледжа).

4.4. Социальный педагог:

– организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг (1 этаж, конференц-зал), размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

– после выяснения причины обращения организует соответственно: запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;

– привлекает дежурного администратора для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;

– привлекает других работников Колледжа для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Колледжа и внутри здания;

– в случае необходимости повторного взаимодействия предлагает запись на прием в удобное для инвалида время с учетом действующей Инструкции записи на прием;

– по окончании приема, при отсутствии сопровождающего лица, привлекает работников Колледжа для оказания помощи в преодолении барьеров: (сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке; в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании/раздевании).

5. Пребывание инвалидов на территории Колледжа

5.1. Варианты путей перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта представлены на Схеме 1;

5.2. Перемещение инвалидов по территории Колледжа, место высадки инвалида и ожидания для транспорта обозначены на Схеме 2;

5.3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется согласно Схеме 3;

5.4. Проход/заезд в Колледж осуществляется с главного входа с помощью сотрудников колледжа до обустройства в здании пандуса, оборудованного поручнями;

5.5. Специально выделенные места в здании: ожидания личного приема, оказания услуги, консультации – 1 этаж, конференц-зал;

5.6. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

5.7. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

6. Меры ответственности

6.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании Колледжа и на территории Колледжа должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок;

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Колледже инвалидов без присмотра;

6.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Инструкцией в случае:

– нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

– отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

– отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

6.4. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией, является неисполнением распоряжений (приказов) директора колледжа, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

Схема 1. Пути перемещения инвалидов от остановок общественного транспорта

Схема 2. Пути перемещения инвалидов по территории Колледжа, место высадки инвалида и ожидания для транспорта

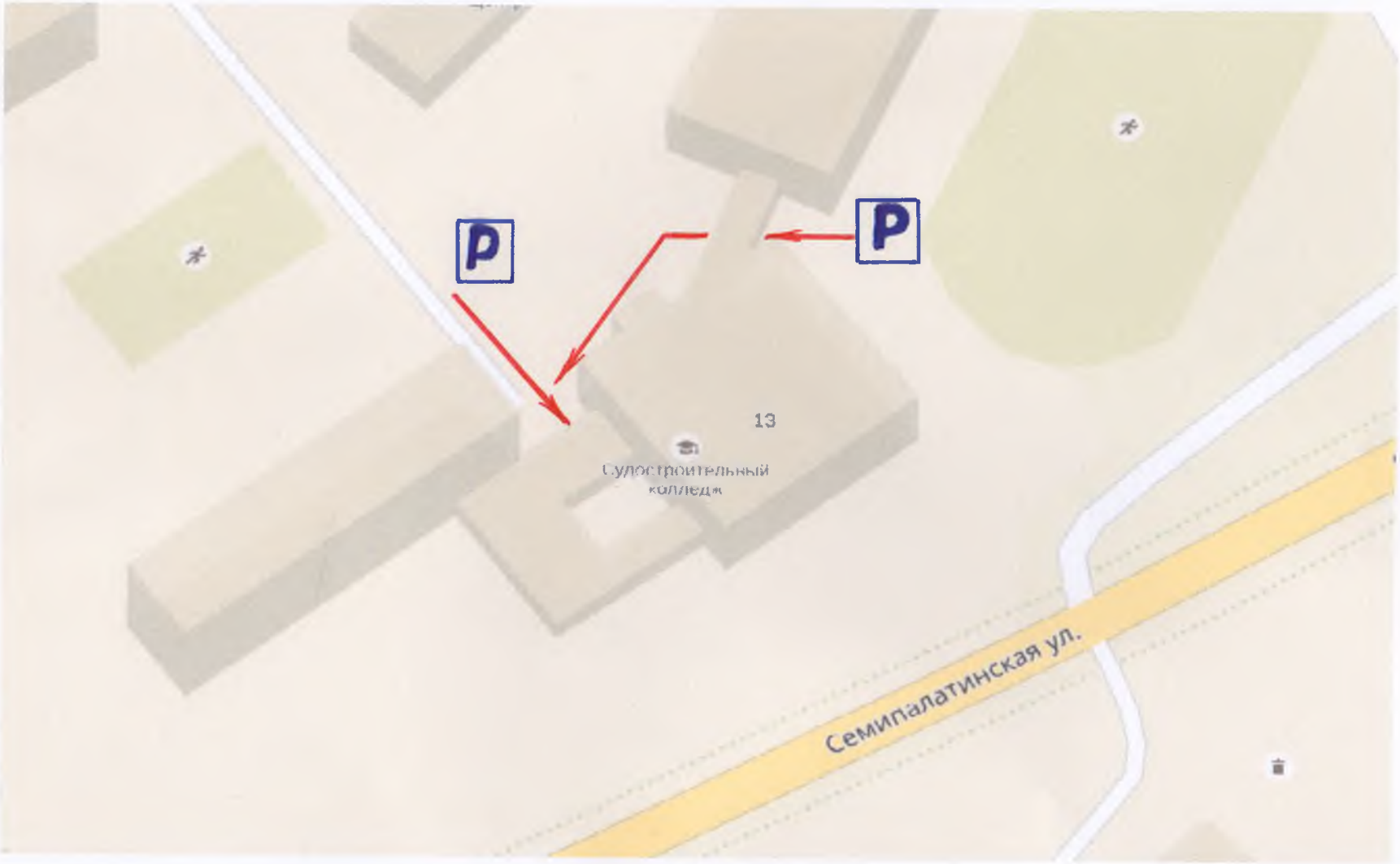
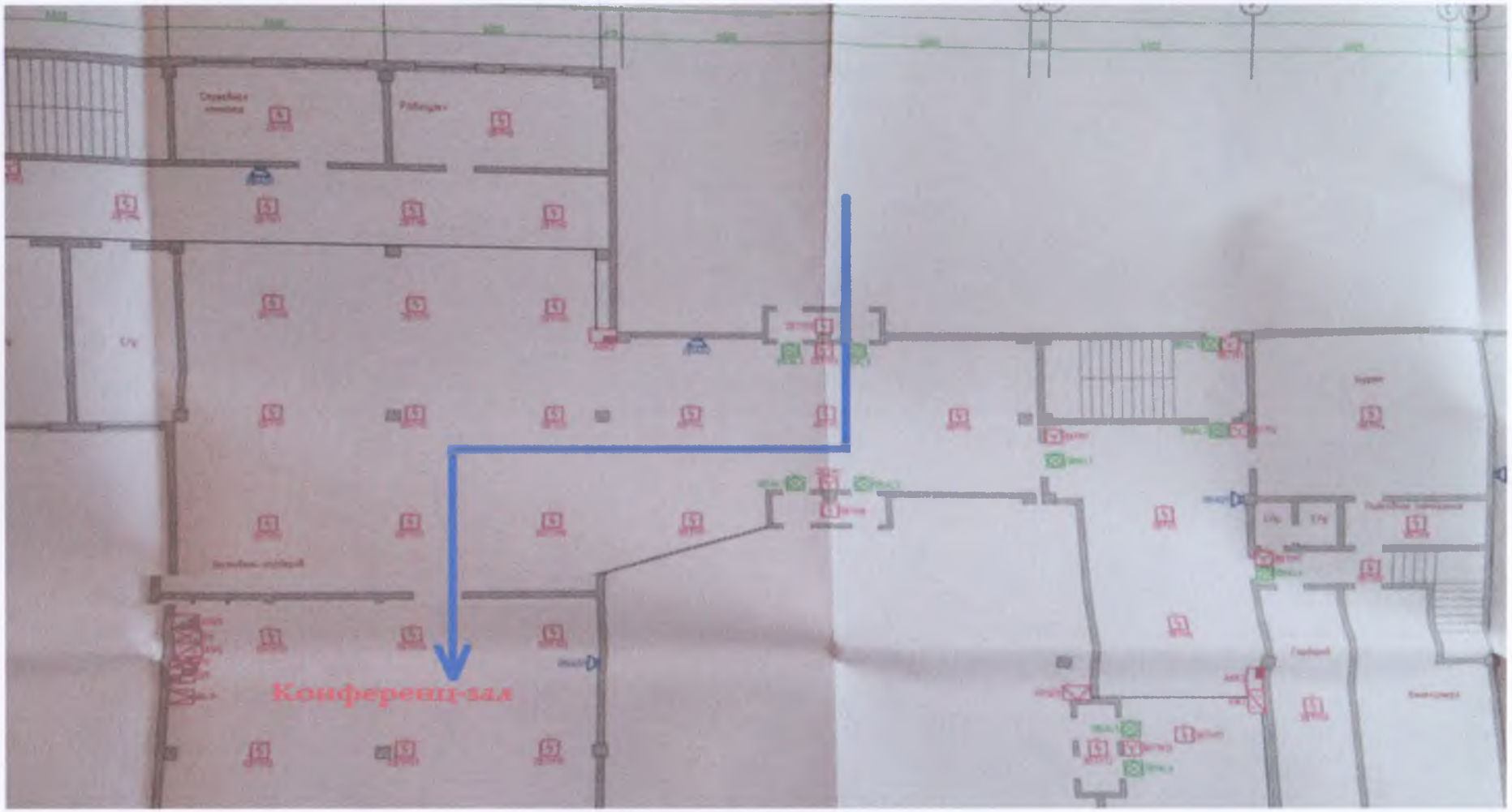
Схема 3. Перемещение инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования