Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития физической культуры и спорта»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МБУ ДО «ЦРФКС»
_____А.В. Головкин
«17» 09 2026 г.

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении объектов МБУ ДО «ЦРФКС» (далее-Инструкция) разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МБУ ДО «ЦРФКС», инвалидам и другим маломобильным гражданам населения, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения МБУ ДО «ЦРФКС» (далее – объекты).

1.2. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, правила, порядок действий в работе МБУ ДО «ЦРФКС» для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в том числе инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильных групп населения.

1.3. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 31.03.2025 г. № 253 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере общего, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, дополнительного образования детей и взрослых, организации отдыха и оздоровления детей, а также оказания им при этом необходимой помощи», сводом правил СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утверждённым приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 14.11.2016 г. №798, Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми сотрудниками МБУ ДО «ЦРФКС»,

ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении объектов МБУ ДО «ЦРФКС» (далее - ответственные лица).

1.5. Сотрудники МБУ ДО «ЦРФКС» подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.6. В целях настоящей Инструкции используются следующие понятия:

ситуационная помощь - помощь **сотрудника (сопровождающего), оказывающего помощь** инвалиду и другим маломобильным группам населения в целях преодоления барьеров, препятствующих получать услуги, оказываемые МБУ ДО «ЦРФКС» населению, наравне с другими лицами;

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, маломобильные граждане (МГН) - люди, которые испытывают затруднения при самостоятельном передвижении, ориентировании в пространстве и использовании общественной инфраструктуры из-за различных физических, возрастных или временных ограничений: инвалиды, лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.3. настоящей Инструкции.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов»; 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;
- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в МБУ ДО «ЦРФКС»; формах и порядке предоставления услуг (в МБУ ДО «ЦРФКС», на дому, электронно и дистанционно);
- ознакомление с порядком эвакуации людей в МБУ ДО «ЦРФКС», в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- наличие разработанных правил взаимодействия (этикета) сотрудников МБУ ДО «ЦРФКС» при предоставлении услуг инвалиду.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ МБУ ДО «ЦРФКС»

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты МБУ ДО «ЦРФКС» инвалидов и других маломобильных граждан, МБУ ДО «ЦРФКС» обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.2. Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом руководителя МБУ ДО «ЦРФКС».

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях МБУ ДО «ЦРФКС» ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания,
- при подъеме и спуске с лестницы.

2.4. Руководитель МБУ ДО «ЦРФКС», сотрудники МБУ ДО «ЦРФКС» при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции, а

также Методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ МБУ ДО «ЦРФКС»

3.1. Действия сотрудника МБУ ДО «ЦРФКС» при встрече инвалида или маломобильного гражданина.

3.2. При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), выходит на улицу, открывает входные двери.

3.3. Оказывает помощь при входе в здание МБУ ДО «ЦРФКС».

3.4. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения МБУ ДО «ЦРФКС».

3.5. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении МБУ ДО «ЦРФКС» инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

3.6. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- человеку с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается сесть;
- человеку с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

3.7. Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

3.7.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающий по оказанию ситуационной помощи должен:

а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания МБУ ДО «ЦРФКС», в том числе о количестве этажей, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д.;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов МБУ ДО «ЦРФКС», к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.7.2. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приема сопровождающий должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте МБУ ДО «ЦРФКС» информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании МБУ ДО «ЦРФКС» необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.7.3. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, сопровождающий должен уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения и при необходимости оказать требуемую помощь.

д) По окончании предоставления услуги (приема) сопровождающий помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть МБУ ДО «ЦРФКС».

3.8. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам или маломобильным гражданам населения

Основные категории маломобильных граждан	**Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)**
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностью интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждения опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

4.ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ НАСЕЛЕНИЯ

3.9. При посещении МБУ ДО «ЦРФКС» инвалидами и другим маломобильным группам населения сотрудникам МБУ ДО «ЦРФКС» необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

3.9.1. Обращение к человеку:

- при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно;
- при знакомстве рекомендуется пожать ему руку;
- при разговоре с инвалидом или другими маломобильными группам населения обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.

3.9.2. Адекватность и вежливость:

- относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в МБУ ДО «ЦРФКС» и общение будут эффективными.

3.9.3. Называйте себя и других:

- при встрече со слепым или слабовидящим человеком, необходимо назвать себя и других присутствующих людей;
- при проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

3.9.4. Предложение помощи:

- если вы предлагаете помощь, рекомендуется подождать, пока её примут, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи;
- всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

3.9.5. 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.

3.9.6. Внимательность и терпеливость:

- при разговоре с инвалидом или МГН, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда человек самостоятельно закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его;
- при разговоре с инвалидом или МГН с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

3.9.7. Расположение для беседы:

- при общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или

сразу в начале разговора сесть прямо перед ним;
- разговаривая с теми, кто может читать по губам, располагайтесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно:
- при общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.
3.9.8. Обращение с креслом-коляской:
- инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте;
- начать катить коляску без согласия инвалида – тоже 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ИНВАЛИДОВ

5.1. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность сотрудников МБУ ДО «ЦРФКС» по определению и предоставлению видов услуг и видов помощи инвалидам и других маломобильным группам населения на объекте МБУ ДО «ЦРФКС».

Буква	Категория	Необходимая ситуационная помощь
К	Инвалид передвигается на коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
О	Инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
С	Инвалид слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома
Е	Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома
Г	Инвалид глухой или глухонемой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика
У	Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функции)	Сопровождение помощь в ориентации (вход/выход); ознакомление с расположенной в организации информацией; помощь в заполнении документов (уточнить информацию)

5.2. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью (ограниченными возможностями) с кодом «К» (человек с инвалидностью передвигается на коляске, костылях):
5.2.1. Сопровождающий сотрудник, обученный оказанию технической помощи МГН:
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает оказать помощь в передвижении на объект, получив положительный ответ, согласовать детали оказания помощи в передвижении, если помощь не требуется предупредить получателя услуг о барьерах и наличии технических устройств индивидуального пользования на объекте;
- МГН предоставляет кресло-коляску при входе в здание и получив согласие на перемещение, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается получатель услуг, узнает цель посещения;
- предлагает помощь при одевании и раздевании и при положительном ответе оказывает ее;
- при необходимости предлагают помощь при посещении туалетной комнаты и оказывает ее;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель услуг для решения вопроса;

- оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождают получателя услуг по кабинетам; сотрудник учреждения уточняет, нужна ли ему помощь при заполнении документов и, если она необходима, помогает заполнить документы, по окончании приема сопровождают получателя услуг до выхода; - оказывает помощь при выходе из учреждения.

5.3. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью (ограниченными возможностями) с кодом «О» (человек с инвалидностью с поражением опорно-двигательного аппарата):

5.3.1. Сопровождающий сотрудник, обученный оказанию технической помощи МГН:
- встречает МГН, узнает цель посещения;
- открывает и закрывает входные двери;
- помогает раздеться;
- предлагает оказать помощь в передвижении на объект, получив положительный ответ, согласовывает детали оказания помощи в передвижении;
- при обращении без записи, сообщает специалисту о получателе услуг;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг сотрудниками на 1 этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, при положительном ответе оказывает ее;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг при передвижении;
- оказывает помощь при одевании;
- сопровождает получателя услуг до выхода.

5.4. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью (ограниченными возможностями) с кодом «С» (человек с инвалидностью слепой и слабовидящий ограничен в ориентации):

5.4.1. Сопровождающий сотрудник, обученный оказанию технической помощи МГН:
- встречает МГН на улице (на входе в здание), для привлечения внимания называет человека по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикасаясь к его руке или привлекая внимание жестом руки, представляется и называет свою должность, помогает войти в здание, узнает цель посещения, предлагает свою помощь, обратившись к нему по имени отчеству, с его одобрения, придерживает его чуть выше локтя и двигается к услуге, комментирует маршрут и все барьеры на нем, если помощь не принята, сообщить о возможных барьерах на пути движения;
- учитывает постоянную необходимость человека в ориентации в пространстве и свои действия сопровождает голосом;
- соблюдает общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения;
- избегает излишней жестикуляции,
- предлагает помощь получателю услуг снять верхнюю одежду и при положительном ответе оказывает ее;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;
- при обращении без записи, сообщает специалисту о получателе услуг;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, например, взять его под локоть и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- для обозначения любого предмета, которым будет пользоваться получатель услуги,

необходимо положить его руку на этот предмет (крышку стола, спинку стула) и далее сам разберется, как им пользоваться;

- по необходимости оказывает помощь при ориентации в кабинете, называя расположение мебели в помещении;
- при необходимости консультации другого специалиста сопровождает получателя услуг в передвижении по кабинетам, предлагая при сопровождении поддерживать его под локоть, специалист учреждения уточняет, нужна ли ему помощь при заполнении документов, если она необходима, помогает заполнить документы, прочитав их полностью без сокращений и указав место подписи;
- в случае необходимости чтения документа предупреждает о начале действия, обеспечив отсутствие шумовых явлений, (отключает или максимально снижает громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);
- по окончании приема сопровождает получателя услуг до выхода, с его одобрения, придерживая его чуть выше локтя и комментируя маршрут и все барьеры на нем.

5.5. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью (ограниченными возможностями) с кодом «Е» (инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками):

5.5.1. Сопровождающий сотрудник, обученный оказанию технической помощи МГН:

- встречает, сопровождает и помогает ориентироваться (вход/выход);
- узнает цель посещения. уточняет у получателя услуг, как удобнее оказать помощь в сопровождении и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- открывает и закрывает входные двери;
- помогает раздеться (одеться);
- предлагает оказать помощь в передвижении на объект, получив положительный ответ, согласовывает детали оказания помощи в передвижении;
- при обращении без записи, сообщает специалисту о получателе услуг;
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг сотрудниками на 1 этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя услуг как удобнее оказать помощь в сопровождении, при положительном ответе оказывает ее;
- на приеме, в случае необходимости заполнения документов оказывает помощь, либо заполняет со слов инвалида ответственное лицо за сопровождение;
- человек, который не может подписать заявление лично, может привлечь (например, родственника или друга) для подписания документа от его имени, при наличии нотариально заверенной доверенности, в зависимости от типа заявления;
- в условиях отсутствия финансовых последствий, факсимиле-фото подписи, которое вставляется в документ. Ответственному лицу в данном случае необходимо убедиться, что использование факсимиле допустимо для данного типа документов, так как его применение ограничено для важных финансовых и юридических сделок;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг при передвижении;
- оказывает помощь при одевании;
- сопровождает получателя услуг до выхода.

5.6. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью (ограниченными возможностями) с кодом «Г» (человек с инвалидностью глухонемой или глухой):

5.6.1. Сопровождающий сотрудник, обученный оказанию технической помощи МГН:

- для привлечения внимания называет человека по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикасается к его руке или привлекает внимание жестом руки;
- первоначально представляется и называет свою должность, узнает у человека, как ему удобнее общаться: читать по губам, либо переписываться;
- при разговоре смотрит на собеседника «глаза в глаза», не стоит к нему боком, не загораживает лицо руками, волосами или какими-то предметами. Человек с нарушением слуха должен иметь возможность следить за выражением лица собеседника, чтобы собеседник видел губы говорящего и общение должно проходить при хорошем освещении;

- использует медленный темп речи, простые фразы, четкие и короткие, внятно произносит окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков, также избегает несущественных слов, при необходимости перефразирует сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию;
- написать или донести любым другим способом информацию, которая включает в себя сложный термин для восприятия человеком с нарушением слуха, но так, чтобы она была точно понята, возможно использование язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного;
- обращается непосредственно к собеседнику, если общение происходит через сурдопереводчика, а не к переводчику;
- соблюдает общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха, не указывает на грамматические ошибки, не делает замечания по устной речи;
- осуществляет сопровождение и помогает ориентироваться (вход/выход);
- при возможности сотрудниками учреждения оказания услуг на первом этаже, приглашает специалиста, к которому обращается получатель услуг для решения вопроса;
- в отсутствии возможности оказания услуг на 1 этаже, уточняет у получателя услуг, как удобнее оказать помощь в сопровождении;
- по окончании приема сопровождает получателя услуг до выхода.

5.7. Ситуационная помощь лицам с инвалидностью (ограниченными возможностями) с кодом «У» (человек с инвалидностью ограничен в общении и контроле за своим поведением):

5.7.1. Сопровождающий сотрудник, обученный оказанию технической помощи МГН:
- встречает, сопровождает и помогает ориентироваться (вход/выход);
- узнает цель посещения. уточняет у получателя услуг, как удобнее оказать помощь в сопровождении и далее сопроводить до кабинета специалиста;
- при общении использует конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком, речь спокойна, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация сопровождается иллюстративными или письменными материалами;
- не перебивает, не поправляет данное лицо и (или) не договаривает фразу за ним, говорит только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль;
- при разговоре смотрит в лицо собеседнику, поддерживает визуальный контакт, задает вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее;
- не допускает ускорение разговора, так как лицу с интеллектуальными нарушениями требуется большее количество времени для формирования высказывания, при возникновении проблем в устном общении предлагает использовать другой способ общения (например, написать, напечатать);
- соблюдает общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения, не указывает на грамматические ошибки, не делает замечания по устной речи;
- если получатель услуги пришел с помощником, необходимо вести разговор непосредственно с получателем услуги, а не с помощником, соблюдая спокойствие, дружелюбность и терпеливость;
- сопровождает получателя услуг до выхода.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Сопровождающий имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.2. Сотрудники МБУ ДО «ЦРФКС» несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо

ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении МБУ ДО «ЦРФКС» инвалидам и другим маломобильными гражданами.