



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ШКОЛА № 18» Г.О. НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

360024, КБР, г.о. Нальчик, ул. Неделина, 9  
ОГРН 1050700214388

ИНН 0711043570

Телефон: . (8662) 97-62-08  
КПП 072601001

e-mail: soh\_18@mail.ru  
Сайт: http://mou18.ucoz.ru

## ПРИКАЗ

«02» 09 2019г.

№ 282,4

г.о. Нальчик

### О назначении ответственного лица за оказание ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

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 «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и в целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

- 1 Назначить социального педагога Гочаеву Ю.Ю. ответственной за организацию работы по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан.
- 2 Назначить завхоза Батырова А.Х., завхоза школы ответственным за осуществление сопровождения инвалидов и иных маломобильных граждан в здании МКОУ «СОШ №18» г.о. Нальчик, а также за оказание им необходимой ситуационной помощи.
- 3 Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МКОУ «СОШ №18» г.о. Нальчик
- 4 Специалисту по кадрам Шилову Л.А. внести следующие дополнения в должностную инструкцию по должности «Завхоз» в раздел 3. Должностные обязанности:  
**пункт 3.42.** Оказывать помощь посетителям, имеющим инвалидность, или иным маломобильным гражданам в затруднительных ситуациях, возникающих при входе/выходе в МКОУ «СОШ № 18», нахождении на объекте и получении услуги;  
**пункт 3.43.** Обеспечить допуск для сопровождения посетителей, имеющих

инвалидность, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, допуск собаки-проводника, для получения услуги на объекте;

**пункт 3.44.** Осуществлять разъяснения в доступной посетителям, имеющим инвалидность, форме по порядку посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта;

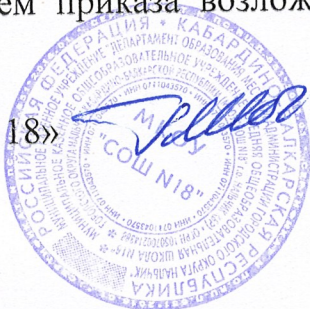
**пункт 3.44.** Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению посетителям, имеющим инвалидность, или иным маломобильным гражданам услуги наравне с другими лицами;

**пункт 3.45.** Услышав звонок вызова, и (или) увидев на экране видеокамер ситуацию, требующую оказания помощи при входе, встретить людей, имеющих инвалидность, или иных маломобильных граждан перед входом в здание и оказать им помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

5 Контроль за выполнением приказа возложить на зам директора по ВР Панченко И.В.

Директор МКОУ «СОШ № 18»

С приказом ознакомлены:



Л. М. Гулуева.

## **Инструкция**

### **по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МКОУ «СОШ № 18» г.о. Нальчик**

1 Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МКОУ «СОШ № 18» г.о. Нальчик (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников МКОУ «СОШ № 18» (далее - школа) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в ответственный специалист - сотрудник школы, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в школу; ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в школу; маломобильные граждане - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в школу,

3 В целях обеспечения беспрепятственного доступа в школу инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в школу (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, в приемную для подачи обращения.

При фиксации по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание школы инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в школу (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, в приемную для подачи обращения.

Входная зона здания школы оборудована пандусом и поручнями, что обеспечивает доступ в помещение школы граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в приемной, расположенной на первом этаже. В фойе приемной размещены места для инвалидов

При приеме граждан в школе обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4 При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного

гражданина), лично обратившегося в школу, к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются.

включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, в приемной (кабинете) приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в приемную (кабинет). Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В приемной (кабинете) необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в приемной или кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до приемной (кабинета);

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в приемной (кабинете).

5 Ответственные специалисты, лица, осуществляющие прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Для оказания ситуационной помощи на личном приеме директора, заместителя директора в приемной при необходимости присутствует

Ответственный специалист.

6 Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика,

тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование, прием обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан),

полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись.

Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении необходимо

использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком.

Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации.

При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

7 По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.