

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании педагогического совета  
протокол № 2  
от «30» 08 2022 г.

Утверждаю:  
Директор АНО «ПОО» «Финансово-  
экономический колледж»  
Л.А.Тарасенко



# ПОЛОЖЕНИЕ

о ситуационной помощи инвалидам и лицам с  
ограниченными возможностями  
в АНО «ПОО» «Финансово-экономический колледж»

Введено в действие  
приказом директора  
от «30» 08 2022 г. № 218-1

г. Симферополь  
2022г.

## 1. Общие положения

1.1. Порядок оказания сотрудниками АНО «ПОО» «Финансово-экономический колледж» (далее - колледж) ситуационной помощи обучающимся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ разработан 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»;

– приказом Министерства образования и науки РФ от 9.11.2015 №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Настоящий Порядок закрепляет обязанности ответственных сотрудников за оказание помощи инвалидам, обучающимся в колледже.

1.3. Сотрудник ответственный за оказание ситуационной помощи обучающимся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ назначается и утверждается приказом директора колледжа.

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

**Инвалид** – физическое 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 (в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ).

**Лицо с ОВЗ** – человек, имеющий недостатки в физическом и (или) психическом развитии, значительные отклонения от нормального психического и физического развития, вызванные серьезными врожденными или приобретенными дефектами, и в силу этого нуждающийся в специальных условиях обучения и воспитания.

## 2. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

2.1. 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, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы и коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости), другие физические и информационные барьеры.

2.2. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:  
1) 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, другие физические барьеры.

2) 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 для осуществления действий руками.

2.3. Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть: отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.), неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте для получения информации и ориентации и др.

2.4. Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть: отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте, 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.

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

### **3. Сопровождение инвалидов при посещении здания и помещений колледжа**

3.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения колледжа инвалидов на стоянке автотранспортных средств выделены места для парковки автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные автотранспортные средства.

3.2. Входная группа здания оборудована кнопкой вызова персонала для инвалидов. Сотрудники колледжа оказывают необходимую ситуационную помощь в передвижении инвалидов через распашные двери на 1 этаж, а также оказывают консультационную помощь инвалидам по вопросам получения образовательных услуг в колледже.

3.3. Действия сотрудника поста охраны в колледже при оказании ситуационной помощи инвалиду:

- при срабатывании кнопки вызова персонала либо визуальном выявлении посетителя с ограничением передвижения (на кресле-коляске, костылях, с белой тростью, с поражениями верхних конечностей), в том числе с использованием сферического обзорного зеркала, выходит на улицу, открывает входные распашные двери;

- оказывает помощь при входе в здание, в случае необходимости привлекает сотрудников колледжа для сопровождения инвалида в холл здания;

– уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения, необходимость сопровождения;

– в зависимости от цели визита сообщает ответственному сотруднику колледжа о посещении гражданина с ограничениями передвижения. До прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет инвалида к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- инвалиду 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).

3.4. Действия ответственного сотрудника колледжа при оказании ситуационной помощи инвалидам, передвигающимся на кресле-коляске, нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– при встрече с инвалидом сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточняет, по какому вопросу обратился гражданин;

– в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает до нужного кабинета;

– оказывает помощь при одевании и раздевании;

– при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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. При открытии тяжелых дверей, рекомендуется предложить помощь инвалиду, 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 об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

Личный прием сотрудниками колледжа инвалидов, испытывающих трудности при передвижении, при необходимости может осуществляться в холле либо ином помещении на первом этаже.

3.5. Действия ответственного сотрудника колледжа при оказании ситуационной помощи инвалидам по зрению (незрячих или слабовидящих, ограниченных в ориентации):

– при встрече с инвалидом сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и уточняет, по какому вопросу обратился гражданин;

– оказывает помощь при одевании и раздевании;

– сопровождает до нужного кабинета, придерживая его под локоть;

– оказывает помощь при ориентации в помещении.  
Для ориентации лица с нарушением зрения в здании колледжа необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких прилоках, 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.

3.6. Действия ответственного сотрудника колледжа при оказании ситуационной помощи инвалидам по слуху (неслышащих и слабослышащих). Стоит подчеркнуть, что неслышащий инвалид, при формальном общении нуждается в услугах сурдопереводчика. Ситуационная помощь инвалиду по слуху оказывается во всех помещениях, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых колледжем. При плановом посещении колледжа неслышащему инвалиду необходимо заранее обратиться в Крымское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» за сурдопереводчиком.

При отсутствии сурдопереводчика ответственный сотрудник колледжа, оказывающий помощь, знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания образовательных услуг и другой запрашиваемой инвалидом информацией.

По окончании предоставления услуги ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода и помогает покинуть здание колледжа.

#### **4. Общие правила этикета при общении с инвалидами в ходе оказания сотрудниками ситуационной помощи**

4.1. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими передвигающимся на кресле-коляске, нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- При посещении здания колледжа инвалидами сотрудникам необходимо соблюдать правила этики при общении с указанными лицами в зависимости от особенностей нарушений их здоровья и цели посещения.

- Следует помнить, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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

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

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

4.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- 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 предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

4.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха или глухими.

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, тем более кричать в ухо. Используйте выражение лица, жесты, если хотите подчеркнуть смысл сказанного.

4.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

4.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

## **5. Заключительные положения**

- 5.1. Ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам сотрудник имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах ситуационной помощи в зависимости от обстоятельств.
- 5.2. Для обеспечения инвалидам доступа к помещениям колледжа необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья и той ситуации, в которой находится инвалид.
- 5.3. При оказании ситуационной помощи сотрудники колледжа обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.