УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГБПОУ КАТК
от 01.03.2022 г. № 57-осн

ПОЛОЖЕНИЕ
о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Кунгурский автотранспортный колледж»

Настоящее Положение разработано в соответствии с:

1. Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
2. Федеральным законом от 01 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»;
3. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов, объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».
4. Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1. Область применения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту – инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа на объекты и помещения государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кунгурский автотранспортный колледж» (далее по тексту – ГБПОУ КАТК).

2. Общие положения

2.1. Директор ГБПОУ КАТК организует оказание услуг инвалидам в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и настоящим Положением.

2.2. Организация работы в колледже по оказанию помощи инвалидам:

- утверждается положение о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями ГБПОУ КАТК, включающее алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении колледжа;

- приказом директора назначаются ответственные сотрудники за организацию и координацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за проведение работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за оказание помощи инвалидам и сопровождение их в колледже;
- проводится инструктаж сотрудников по вопросам оказания помощи инвалидам и сопровождение их в колледже.

2.3. Для обеспечения избирательности мер социальной поддержки инвалидов в различных жизненных ситуациях, в ГБПОУ КАТК используется алгоритм оказания ситуационной помощи с опорой на буквенный кодификатор категорий инвалидности, дифференцированный по преимущественному виду помощи, в которой нуждается инвалид.

3. Классификатор категорий инвалидности

3.1. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), который позволяет систематизировать деятельность сотрудников ГБПОУ КАТК по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2. Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, представлены в таблице № 1.

Таблица 1. Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи.

Код	Категория	Преимущественный вид помощи	Ситуационная помощь
К	Инвалид передвигается в коляске.	Нуждается в частичном постороннем уходе и помощи, в т. ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к мобильности.	Нуждается в помощи (сопровождении) сотрудников организации при передвижении по территории организации.
С	Инвалид слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации.	Нуждается в частичном постороннем уходе, помощи и сопровождении, в т. ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к ориентации (слепые и слабовидящие)	Нуждается в помощи (сопровождении) сотрудников организации при передвижении по территории организации.

О	Инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в частичном постороннем уходе, помощи и сопровождении, в т. ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным ограничением способности к самообслуживанию и бытовой жизни.	Нуждается в помощи (сопровождении) сотрудников организации при передвижении по территории организации.
Г	Инвалид глухонемой или глухой.	Нуждается в специализированной помощи (услуги сурдопереводчика). При формальных взаимоотношениях (преимущественно вне дома) в связи со значительно выраженным ограничением способности к общению и межличностному взаимодействию.	При формальных взаимоотношениях с сотрудниками организации нуждается в услугах сурдопереводчика.
У	Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением.	Нуждается в постоянном постороннем уходе и помощи, в т. ч. вне дома, в связи со значительно выраженным и выраженным нарушением умственных функций.	Нуждается в помощи (ориентации) сотрудников организации при передвижении по территории организации: - вход/выход; -ознакомление с информацией, расположенной в организации; -помощь в заполнении документов и т.п.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при посещении объектов и помещений ГБПОУ КАТК

4.1. **Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «К».**

4.1.1. При посещении колледжа инвалиду с кодом «К» оказывается ситуационная помощь:
- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания;
- при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе при раздевании и одевании;
- при посещении туалета (при необходимости) и в случае вызова.

4.1.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи.

Сотрудник службы охраны:
- услышав звонок, выходит на улицу, либо по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями и сообщает об этом коменданту, открывает входные двери.

Комендант:
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выясняет цель посещения колледжа. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением) или в кабинете ответственного сотрудника;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- оказывает помощь при выходе из здания.

Социальный педагог:
- знакомит с информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации;
- оказывает помощь при передвижении внутри здания (при необходимости), сопровождает по кабинетам, другим помещениям колледжа;
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- сопровождает до выхода из здания.

4.2. **Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «С».**

4.2.1. При посещении колледжа инвалиду с кодом «С» оказывается ситуационная помощь:
- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания;
- при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе при раздевании и одевании;
- при посещении туалета (при необходимости) и в случае вызова.

4.2.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи.

Сотрудник службы охраны:
- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями и сообщает об этом коменданту, открывает входные двери.

Комендант:
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выясняет цель посещения колледжа;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- берет посетителя под локоть (с согласия) и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Социальный педагог:
- знакомит с информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации;
- оказывает помощь при передвижении внутри здания (при необходимости), сопровождает по кабинетам, другим помещениям колледжа;
- если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других сотрудников, нужно представить их и дать возможность выразить голосом свое присутствие;
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- сопровождает до выхода из здания.

4.3. **Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «О».**

4.3.1. При посещении колледжа инвалиду с кодом «О» оказывается ситуационная помощь:
- при входе и выходе из здания (открывание и закрывание дверей);
- при перемещении внутри здания;
- при оформлении необходимой документации;
- при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе при раздевании и одевании;
- при посещении туалета (при необходимости) и в случае вызова.

4.3.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи.

Сотрудник службы охраны:
- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями и сообщает об этом коменданту, открывает входные двери.

Комендант:
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выясняет цель посещения колледжа;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- берет посетителя под локоть (с согласия) и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Социальный педагог:
- знакомит с информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации;
- оказывает помощь при передвижении внутри здания (при необходимости), сопровождает по кабинетам, другим помещениям колледжа;
- оказывает помощь при оформлении документации;
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- сопровождает до выхода из здания.

4.4. **Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «Г».**

4.4.1. При посещении колледжа инвалиду с кодом «Г» оказывается ситуационная помощь:
- при формальном общении инвалид с кодом «Г» нуждается в услугах сурдопереводчика. В колледже услуга сурдопереводчика заменяется общением между инвалидом и сотрудником колледжа посредством написания текста или набора текста на ноутбуке. Слова должны сопровождаться доступными и понятными жестами;
- при входе и выходе из здания (открывание и закрывание дверей);
- при перемещении внутри здания;
- при оформлении необходимой документации;
- при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе при раздевании и одевании;
- при посещении туалета (при необходимости) и в случае вызова.

4.4.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи.

Сотрудник службы охраны:
- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями и сообщает об этом коменданту, открывает входные двери.

Комендант:
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выясняет цель посещения колледжа;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- берет посетителя под локоть (с согласия) и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Социальный педагог:
- знакомит с информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации;
- оказывает помощь при передвижении внутри здания (при необходимости), сопровождает по кабинетам, другим помещениям колледжа;
- оказывает помощь при оформлении документации;
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- сопровождает до выхода из здания.

4.5. **Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ограниченными возможностями с кодом «У».**

4.5.1. При посещении колледжа инвалиду с кодом «У» оказывается ситуационная помощь:

- обеспечивается доступная, понятная для усвоения информация. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами;
- при входе и выходе из здания (открывание и закрывание дверей);
- при перемещении внутри здания;
- при оформлении необходимой документации;
- при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе при раздевании и одевании;
- при посещении туалета (при необходимости) и в случае вызова.

4.5.2. Действия персонала при оказании ситуационной помощи.

Сотрудник службы охраны:

- по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями и сообщает об этом коменданту, открывает входные двери.

Комендант:

- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выясняет цель посещения колледжа;
- оказывает помощь при одевании и раздевании (при необходимости);
- берет посетителя под локоть (с согласия) и сопровождает до сотрудника, который будет оказывать помощь;
- оказывает помощь при выходе из здания.

Социальный педагог:

- знакомит с информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой инвалидом информации;
- оказывает помощь при передвижении внутри здания (при необходимости), сопровождает по кабинетам, другим помещениям колледжа;
- оказывает помощь при оформлении документации;
- оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости);
- сопровождает до выхода из здания.

5. Ответственность

5.1. ГБПОУ КАТК несет ответственность перед инвалидом за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему услуг, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашение его персональных данных и использования сотрудниками ГБПОУ КАТК своего служебного положения в целях, несоответствующих интересам инвалида.

5.2. Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими , ответственным сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида или лица с ограниченными возможностями здоровья с учетом категории и той ситуации , в которой находится инвалид.
5.3. При оказании ситуационной помощи работники ГБПОУ КАТК обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов, обеспечивать конфеденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

6.Права и обязанности сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам

6.1. Сотрудники ГБПОУ КАТК имеют право самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
6.2. Сотрудники ГБПОУ КАТК обязаны соблюдать правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность (Приложение № 1).
6.3. Сотрудники ГБПОУ КАТК обязаны соблюдать Положение о порядке допуска собаки-поводыря (Приложение № 2).

7. Организация эвакуации инвалидов и лиц с ОВЗ из здания ГБПОУ КАТК

Под эвакуацией понимается процесс организованного самостоятельного (или при помощи сотрудников организации) перемещения людей непосредственно наружу или в безопасную зону из помещений, в которых имеется возможность воздействия на них опасных факторов при пожаре или при угрозе жизни и здоровью в чрезвычайных ситуациях.
7.1. Сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи при эвакуации из здания сопровождают инвалидов и лиц с ОВЗ до обеспечения полной безопасности. Для инвалидов и лиц с ОВЗ, которые не могу передвигаться самостоятельно, спасение при помощи сотрудников организации является единственным способом защиты от воздействия опасных факторов.

Эвакуация может осуществляться при помощи санитарных носилок.

Приложение № 1
к Положению о
ситуационной помощи
инвалидам и лицам с
ограниченными
возможностями здоровья
в ГБПОУ КАТК

ПРАВИЛА
этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

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

2. Знакомство: 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.

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.

4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если вы не поняли, то не стесняйтесь, переспросите.

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

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.

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.

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 не мешало и ничто не заслоняло вас.

9. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом…» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать. Передавая что либо в руки незрячему человеку, ни в коем случае нельзя говорить: «Пощупай это». Правильно говорить: «Посмотри на это». Не приемлемо говорить человеку на инвалидной коляске: «Подъезжай или проезжай сюда», особенно если вы находитесь в помещении. Правильно говорить: «Проходите или подойдите».

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- 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.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

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

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение 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.

- 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.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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.

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

- 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.

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.

- 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.

- 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.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим трудности в речевой коммуникации:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

Приложение № 2
к Положению о
ситуационной помощи
инвалидам и лицам с
ограниченными
возможностями здоровья
в ГБПОУ КАТК

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке допуска собаки – поводыря, сопровождающей лиц с инвалидностью по зрению в государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кунгурский автотранспортный колледж»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке допуска собаки-поводыря разработано в соответствии с частью 2 статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 года № 181 ФЗ « О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
1.2. Положение устанавливает:
- требования к допуску собаки–поводыря, сопровождающей лиц с инвалидностью по зрению;
- требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-поводыря;
- порядок действий сотрудников государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кунгурский автотранспортный колледж» (далее по тексту - ГБПОУ КАТК), при посещении лиц с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-поводыря;
- основные правила общения с лицами с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-поводыря.

2. Требования к допуску в учреждение собаки – поводыря, сопровождающей лиц с инвалидностью по зрению.

2.1. Допуск собаки – поводыря в ГБПОУ КАТК возможен при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».
2.2. При посещении учреждения владелец собаки должен иметь при себе документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря: паспорт собаки-поводыря, ветеринарный паспорт. Собака должна быть в наморднике. В наличии должна быть специальная шлейка собаки-поводыря с опознавательными знаками и светоотражательными элементами.

3. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-поводыря.

3.1. В учреждении рекомендуется предусмотреть для собаки-поводыря специальное место для отдыха/ожидания, минимальный размер которого составляет 1,5 кв. м с возможностью фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки-поводыря должно быть защищенным от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца). Место отдыха/ожидания собаки-поводыря не должно располагаться на проходе.

3.2. Рекомендуется обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды. Обеспечение водой осуществляется из водопровода, качество воды должно соответствовать ГОСТу.

3.3. При необходимости организуется специальное место для выгула собаки-поводыря. Выгул собаки осуществляется в наморднике и на поводке, вдали от общественных мест.

4. Порядок действий сотрудников при посещении учреждения лицами с инвалидностью по зрению в сопровождении собаки-поводыря.

4.1. В случае, когда лицо с инвалидностью по зрению заранее сообщает о своем приходе ответственному за сопровождение в учреждении по телефону, ответственный уточняет:

-время посещения;

-наличие собаки-поводыря;

-потребность в особых условиях ожидания собаки-поводыря на время получения услуги.

4.2. В случае явки лица с инвалидностью по зрению с собакой-поводырем без предупреждения, ответственное лицо встречает посетителя, показывает место отдыха/ожидания для собаки-поводыря (при необходимости), далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончанию предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки-поводыря (если ранее в этом была потребность).

5. Основные правила общения с лицами с инвалидностью по зрению, с собаками-поводырями.

5.1. При обращении к лицам с инвалидностью по зрению нужно слегка прикоснуться к его руке, чтобы он понял, что обращаются к нему.

5.2. Даже если лицо с инвалидностью по зрению пришел с сопровождающим, то необходимо обращаться к нему напрямую, а не через посредника; Не говорить о нем с сопровождающим в третьем лице, он сам может ответить на все вопросы.

5.3. Прежде, чем оказывать ему любую помощь, необходимо спросить, нуждается ли он в ней, если нуждается, уточнить, как именно можно помочь и он сам сориентирует.

5.4. При сопровождении лица с инвалидностью по зрению с собакой - поводырем, нужно подходить к нему справа (т. к. слева находится собака) и предложить взять себя под руку.

5.5. Лицу с инвалидностью по зрению, по необходимости, предложить оставить собаку-поводыря под присмотром в специально отведенном месте. Уточнить, какие правила при этом нужно соблюдать, что можно делать, а что нельзя, т.к. каждая собака-поводырь имеет свои особенности.

5.6. При сопровождении лица с инвалидностью по зрению нужно направлять человека, а не собаку.

5.7. Во время выполнения собакой-поводырем функций сопровождения запрещается посторонним лицам ее угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина.

5.8. Общаться с собакой-поводырем можно только с разрешения ее хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.

5.9. Нельзя командовать, трогать и играть с собакой-поводырем. Нельзя подходить к собаке и без согласия хозяина вести ее куда-либо за шлейку или поводок.