

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ШКОЛА №12**

П Р И К А З

01.04.2026

№ Ш12-13-383/6

г. Сургут

О назначении ответственных лиц
за организацию работы по оказанию
ситуационной помощи маломобильным гражданам
и эвакуацию при чрезвычайных ситуациях

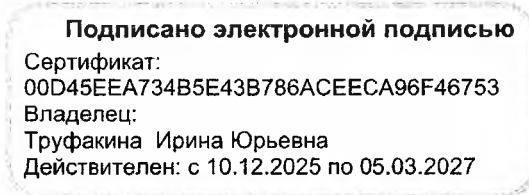
В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «Социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг МБОУ СШ №12

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственных лиц по оказанию помощи маломобильным гражданам за:
 - 1.1. встречу и сопровождение их на контрольно-пропускной пункт, по первому корпусу : социальных педагогов Грек Анастасию Олеговну, Попеляеву Софию Андреевну, педагога-психолога Хамидуллину Алию Шаукатовну; по второму корпусу: специалиста по охране труда Бобрик Марину Михайловну, психолога Отрошко Светлану Владимировну.
 - 1.2. сопровождение их к получению услуг учреждения, а также за эвакуацию в случае чрезвычайной ситуации, по первому корпусу: социальных педагогов Грек Анастасию Олеговну, Попеляеву Софию Андреевну, психолога Хамидуллину Алию Шаукатовну, по второму корпусу: специалиста по охране труда Бобрик Марину Михайловну, психолога Отрошко Светлану Владимировну
2. Тузовской Татьяне Петровне, заместителю директора по АХР разработать Положение об оказании ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья и Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении МБОУ СШ №12.
3. Ответственным лицам действовать согласно Инструкции о порядке оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении учреждения (приложение 1), а также Порядку оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам (приложение 2).

4. Специалисту по кадрам внести изменения в должностную инструкцию ответственным за оказание ситуационной помощи маломобильным гражданам.
5. Секретарю ознакомить с настоящим приказом работников под роспись.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора



И.Ю. Труфакина

Приложение 1

к приказу № 412-13-383/6 от 01.04.2016

Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении МБОУ СШ №12

Для обеспечения доступа маломобильных граждан (далее - граждан) в МБОУ СШ №12 (далее по тексту Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

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

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

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

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в учреждении дольше, чем обычные посетители.

- 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.

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

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

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

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

2. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением

зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь предупредите его.

- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.

- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- используйте общепринятые жесты.

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

4. При возникновении чрезвычайной ситуации ответственный по оказанию ситуационной помощи или дежурный администратор провожает маломобильного гражданина на выход по ближайшей эвакуационной лестнице.

5. При получении сигнала о ракетной опасности ответственный по оказанию ситуационной помощи или дежурный администратор провожает маломобильного гражданина в цокольный этаж (заглубленное помещение).

Приложение 2

к приказу № 1412-13-3886 от 04.10.2016 г.

Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении МБОУ СШ№12

Действия персонала МБОУ СШ№12 при оказании ситуационной помощи

1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- помощь при передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник МБОУ СШ№12, увидев получателя услуг в сфере образования с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;

2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

- помощь при передвижении по зданию, территории.
- помощь при самообслуживании.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник МБОУ СШ№12, увидев получателя услуг в сфере образования с поражением опорно-двигательного аппарата:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при одевании, раздевании;

3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

- помощь при ориентации внутри здания, на территории учреждения.
- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).
- помощь при самообслуживании.

Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник МБОУ СШ№12, увидев получателя социальных услуг с нарушением зрения:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других получателей социальных услуг;
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в Учреждении;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы.

4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Учреждения.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других получателей социальных услуг;
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в Учреждении;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы.

4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Учреждения.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

Приложение №3
к приказу № 112-13-386 от 01.04.26 г.

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

[illegible]

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора МБОУ СШ №12



И.Ю. Труфакина

2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об оказании ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Конвенцией ООН о правах инвалидов от 13.12.2006; 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 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями); Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями); Приказом Минтруда России № 527н от 30.07.2015 «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»; Приказом Министерства просвещения РФ от 31.03.2025. № 253 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере общего, среднего профобразования 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»;

Уставом МБОУ СШ №12

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды), обеспечение условий для беспрепятственного доступа.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на посетителей МБОУ СШ №12 (далее – Школа).

1.4. Положение обязательно к применению всеми сотрудниками МБОУ СШ №12, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении Колледжа (далее – ответственные лица).

2. Основные термины и определения

2.1. **Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограниченной жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

2.2. **Ограничение жизнедеятельности** – это полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание,

самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

2.3. Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

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

3. Буквенные коды и категории инвалидности

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

Символ	Наименование категории инвалидов	Буквенное обозначение
	Инвалиды, передвигающиеся на креслахколясках	К
	Инвалиды с нарушениями функций нижних конечностей	О-н
	Инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей	О-в
	Инвалиды с полной потерей функций зрения (слепота)	С-п
	Инвалиды с частичной потерей функций зрения (слабовидение)	С-ч
	Инвалиды с полной потерей слуха (глухота)	Г-п

	Инвалиды с частичной потерей слуха (тугоухость)	Г-ч
	Инвалиды с нарушениями ментальных функций	У

4. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам

4.1. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	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, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры. Отсутствие специально оборудованных для инвалидов доступных кабин в санитарно-бытовых помещениях. Отсутствие (недостаточность) свободного пространства рядом с унитазом, отсутствие поручней рядом с унитазом.	Разместить информацию на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок. Убрать (перенести) предметы, уменьшающие ширину пути движения. Установить(заменить) поручни. Предусмотреть специально оборудованный туалет для инвалидов или 1 универсальную кабину. Предусмотреть свободное пространство сбоку от унитаза не менее 0,75-0,8 м (для размещения коляски) со стороны откидного поручня. Установить стационарные и откидные поручни.	Организовать помощь со стороны персонала при передвижении. Оказание помощи персонала для преодоления перепадов высот и повышенных уклонов. Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.)

4.2. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам при нарушениях функций нижних конечностей

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	Ненормативные узкие двери, ненормативная лестница (уклон, высота ступеней), отсутствие поручней на лестнице, отсутствие выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов, отсутствие мест отдыха. Отсутствие крючков для костылей и тростей в санитарно-бытовых помещениях	Обустроить лестницу с подступенками, ровными ступенями без выступов и с шероховатой поверхностью, с бортиками у ступеней, не примыкающим к стенам, высотой не менее 0,02 м (выровнять высоту всех ступеней лестниц в пределах одного марша - одинаковыми по форме в плане, по размерам ширины проступи и высоты подъема ступеней). Выделить не менее 1 машино-места на прилегающей территории. Организовать места отдыха. Установить крючки (держатели) для костылей и тростей в санитарно-бытовых помещениях	Организовать помощь со стороны персонала при передвижении. Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.)

4.3. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам при нарушениях функций верхних конечностей

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	Отсутствие помощи на объекте при необходимости действий руками; отсутствие помощи при необходимости написания текстов, подписании документов. Наличие не адаптированных, трудноуправляемых (круглых) ручек на дверях	Заменить ручки на форму, позволяющую управлять ими одной рукой и не требующую применения значительных физических усилий.	Организовать помощь со стороны персонала при передвижении. Организовать помощь со стороны персонала (помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него; сопровождение со стороны персонала и т.п.)

4.4. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам при полной потере функций зрения (слепота)

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	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.), поручней на лестнице, пандусе, поручней и крючков для тростей; неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи для получения информации и ориентации, чтения и подписания документов и др., а также отсутствие контрастной маркировки препятствий на путях движения (пороги, ступени лестниц, прозрачное полотно двери, колонны и т.п.), отсутствие поручней на лестнице, ступени разной геометрии. Отсутствие доступа на объект и место ожидания собаки-проводника.	Следует обеспечить информацию для инвалидов с нарушениями зрения о приближении их к зонам повышенной опасности устройством тактильно-контрастных наземных указателей, следует предусмотреть предупреждающие тактильные напольные указатели. Разместить информирующие тактильные таблички для идентификации помещений с использованием рельефно-линейного шрифта, а также рельефноточечного шрифта Брайля рядом с дверью со стороны дверной ручки на высоте от 1,2 до 1,6 м от уровня пола и на расстоянии 0,1 м от края таблички до края дверного проема. Организовать места (временная зона, выгородка, помещение) для собаки-проводника	Организовать помощь со стороны персонала. Допуск собаки проводника. Обеспечить наличие копий документов, выполненных шрифтом Брайля.

4.5. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам при частичном нарушении функций зрения (слабовидение)

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	Отсутствие (нарушение требований) контрастной маркировки препятствий, появляющихся на путях движения (ступени	Разместить контрастную маркировку на прозрачных полотнах дверей и ограждениях (перегородках) в	Организовать помощь со стороны персонала. Предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, контрастные знаки).

	лестниц, прозрачное полотно двери и т.п.), а также оборудования. На информационных вывесках, табло, схемах, обозначениях – использование знаков недостаточных размеров.	форме прямоугольника высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м или в форме круга диаметром от 0,1 до 0,2 м на двух уровнях: 0,9-1 м и 1,3-1,4 м от поверхности пешеходного пути. Нанести на проступи краевых ступеней лестничных маршей одну или несколько противоскользящих полос, контрастных с поверхностью ступени, как правило, желтого цвета, общей шириной 0,08-0,1 м. Расстояние между краем контрастной полосы и краем проступи ступени - не более 0,04 м. Использовать контрастные сочетания цветов в применяемом оборудовании (дверь - стена, ручка; санитарный прибор - пол, стена; стена - выключатели, средства визуальной информации и т.п.). Расположить информацию на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, на высоте не менее 1,5 м и не более 4,5 м от уровня пола.	
--	--	---	--

4.6. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам при нарушениях функций слуха (глухота)

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
-------------------------	---------	-----------------	---------------------

	Недостаточность (отсутствие) зрительной информации. Неорганизованность (при необходимости) сурдоперевода, тифлосурдоперевода или допуска сурдо-, тифлосурдопереводчика при оказании услуг. Отсутствие визуального (в том числе светового) дублирования звуковой информации. Отсутствие дублирования звуковой информации.	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной. Обеспечить возможность обмена информацией текстовым способом, в том числе с помощью электронных коммуникативных устройств (компьютеров, планшетов, текстофонов и пр.)	Организовать помощь со стороны персонала. Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах. Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика; в аудитории дополнительно - предусмотреть место размещения сурдопереводчика. Предоставить техническое средство для адаптации.
---	---	--	--

4.7. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи инвалидам при частичном нарушении функций слуха (тугоухость)

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	Недостаточность зрительной информации. Наличие помех для людей, пользующихся слуховыми аппаратами (посторонних шумов, радио- и электромагнитных). Отсутствие визуального дублирования звуковой информации.	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой для оповещения); при необходимости – на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах. Устранить электромагнитные помехи. Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика. Предоставить техническое средство для адаптации.

4.8. Барьеры, пути их устранения (преодоления) и оказание ситуационной помощи для инвалидов с нарушениями ментальных функций

Графическое изображение	Барьеры	Пути устранения	Ситуационная помощь
	Барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной информации, информации на простом языке на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи для получения информации и ориентации и др., отсутствие ограждений опасных мест; отсутствие	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, размещении и назначении функциональных помещений, – на простом (ясном)	Организовать сопровождение, помощь со стороны персонала. Ознакомление с расположенной в Колледже информацией, помощь в заполнении документов (уточнение информации)

	сопровождения персоналом	языке. Оградить опасные участки, обозначить места места, непредусмотренные к доступу посетителям	
--	--------------------------	--	--

5. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

5.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Школы инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, оборудуется:

- специализированная стоянка для автотранспорта лиц с ограниченными возможностями;
- при входе в здания Школы вывеска с названием учреждения, графиком работы, выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне;
- система вызова помощи;
- контрастная маркировка стеклянных дверей;
- элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных;
- зонами оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;
- контрастная маркировка ступеней, тактильная плитка, предупредительные полосы об окончании перил;
- техническими средствами реабилитации, позволяющими передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ступенькоход, лестничный гусеничный подъемник);
- тактильные таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

6. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Ответственный сотрудник МБОУ СШ №12, увидев получателя социальных услуг с нарушением зрения:

- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения;
- начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других получателей социальных услуг;
- оказывает помощь при входе, выходе из Учреждения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

- при необходимости знакомит со всеми надписями в Учреждении;
- сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- оказывает помощь при одевании, раздевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы.

6.1. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию Учреждения.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания социальных услуг и другой запрашиваемой гражданином информацией.

6.2. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

- помощь при входе в здание и выходе из здания.
- помощь при ориентации внутри здания.
- помощь при составлении письменных обращений (документов).

7. Общие правила этикета при общении с инвалидами в ходе оказания сотрудниками ситуационной помощи

7.1. При посещении зданий МБОУ СШ№12 инвалидами сотрудникам необходимо соблюдать правила этики при общении с указанными лицами в зависимости от особенностей нарушений их здоровья и цели посещения.

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

7.2.1. Следует помнить, 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.

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

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

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

7.2.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или

барьеры и как их можно устранить.

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

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

7.3.1. 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.

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

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

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

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

7.3.6. 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.

7.3.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

7.3.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

7.3.9. 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.

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

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

7.4.2. 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.

7.4.3. 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.

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

рукой.

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

8. Ответственность

8.1. 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.

8.2. Для обеспечения инвалидам доступа к помещениям МБОУ СШ№12 необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья и той ситуации, в которой находится инвалид.

8.3. При оказании ситуационной помощи сотрудники Школы обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора МБОУ СШ №12


" 01 " / И.Ю. Труфакина

2026 г.

Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам при посещении МБОУ СШ №12

Для обеспечения доступа маломобильных граждан (далее - граждан) в МБОУ СШ №12 (далее по тексту Учреждение) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

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

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

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

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в учреждении дольше, чем обычные посетители.

- 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.

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

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

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

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

2. При общении с гражданином с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения

на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом.

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.

- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.

- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.

- не пытайтесь кричать очень громко. Это делает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

- используйте общепринятые жесты.

- убедитесь, что вас.

4. При возникновении чрезвычайной ситуации ответственный по оказанию ситуационной помощи или дежурный администратор провожает маломобильного гражданина на выход по ближайшей эвакуационной лестнице.

5. При получении сигнала о ракетной опасности ответственный по оказанию ситуационной помощи или дежурный администратор провожает маломобильного гражданина в цокольный этаж (заглубленное помещение).