



Министерство просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики
Государственное бюджетное учреждение дополнительного
профессионального образования
«Центр непрерывного повышения профессионального мастерства
педагогических работников»

360000, Кабардино-Балкарская Республика, г. Нальчик, пр. Ленина, д. 8

ПРИКАЗ

«26» декабря 2025 г.

№ 38/1

Об оказании помощи
инвалидам и другим маломобильным гражданам

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и в целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить начальника отдела административно-хозяйственного снабжения и обеспечения безопасности Тхазеплова М.В. ответственным за осуществление сопровождения инвалидов и иных маломобильных граждан в помещениях ГБУ ДПО «ЦНППМ» Минпросвещения КБР», а также за оказание им необходимой ситуационной помощи.
2. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ГБУ ДПО «ЦНППМ» Минпросвещения КБР.
3. Жекамуховой Т.Р., начальнику отдела кадров и делопроизводства, ознакомить работников с настоящим приказом под роспись.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

А.Г.Кажаров

Приложение
к приказу ГБУ ДПО «ЦНППМ»
Минпросвещения КБР
от «26» декабря 2025г.

ещени

Ори

Инструкция
о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ГБУ ДПО «ЦНППМ» Минпросвещения КБР

1. Настоящая инструкция (далее - Инструкция) разработана в целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и регламентирует порядок действий сотрудников ГБУ ДПО «ЦНППМ» Минпросвещения КБР (далее – Центр, учреждение) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в учреждение.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

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

Маломобильные граждане (МГ) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Ответственный - сотрудник учреждения, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в учреждение.

Ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в учреждение.

3. Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в Центре по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

4. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Центра.

5. В соответствии с настоящей Инструкцией работники Центра проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Центра, при поступлении на работу, а также периодически при изменении нормативных требований и норм.

6. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Центра и объектам, на которых они предоставляются, работникам необходимо соблюдать следующие общие правила при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

6.1. в целях обеспечения беспрепятственного доступа в Центр инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в учреждение;

6.2. при фиксации визуально перед входом в Центр инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь, уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в учреждение;

6.3. входная зона Центра оборудована пандусом, что обеспечивает доступ в учреждение граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски.

7. При сопровождении ответственным инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в Центр, к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, включая:

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

7.2. для гражданина с нарушением зрения: ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным;

7.3. для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный предлагает

гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сопровождает гражданина;

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

8. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, включая:

8.1. для гражданина с нарушением слуха: для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

8.2. для гражданина с нарушением зрения: специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие; при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

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

8.4. для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

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