



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(АНО СПО «ММК»)**

СОГЛАСОВАНО

Советом АНО СПО «ММК»

(протокол от «2» февраля 2026г. № 1)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АНО СПО «ММК»

_____ П.Г. Харитонов

от «2» февраля 2026г.



**ИНСТРУКЦИЯ
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ
МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Общие правила этикета.....	3
3. Сопровождение инвалидов на приеме в Колледж и при оказании им услуг.....	4
4. Заключительные положения.....	5

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Автономной некоммерческой организации среднего профессионального образования «Многопрофильный медицинский колледж» (далее - АНО СПО "ММК") при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

Инвалид - это 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.).

- 1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

- 1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников организаций любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

- 1.4. Требования к уровню подготовки работников:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации;
- формах и порядке предоставления услуг (в организации, электронно, дистанционно);
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении организации, наличие доступа к ним, порядок их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила этикета

- 2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему.
- 2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в организации и общение будут эффективными.
- 2.3. Называйте себя и других: когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

- 2.4. Предложение помощи: если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
- 2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 2.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 2.7. 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. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам - понять его.
- 2.8. 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.
- 2.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. Сопровождение инвалидов на приеме в АНО СПО "ММК" и при оказании им услуг

- 3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).
- 3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.
- 3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалиста при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:
 - а) рассказать инвалиду об особенностях здания организации:
 - количестве этажей;
 - наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
 - о расположении санитарных комнат, о возможных препятствиях на пути и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
- 3.4. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками
Слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей
Слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

4. Заключительные положения

- 4.1. Настоящая Инструкция является локальным нормативным актом и утверждается приказом генерального директора колледжа.
- 4.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящую Инструкцию, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.3. Настоящая Инструкция вступает в силу с момента ее утверждения.
- 4.4. После принятия Инструкции (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.