

Утверждено:

Директор

ЧУ ДПО «УЦ ПрофКомХоз»

Э.И. Гаршинова

2016 г.



## Инструкция

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан (лиц с ограниченными возможностями здоровья) при посещении частного учреждения дополнительного профессионального образования «Учебный центр «ПрофКомХоз»

2016 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников частного учреждения дополнительного профессионального образования «Учебный центр «ПрофКомХоз» при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. 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.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.4. Инструкция разработана в целях:

1.4.1 Недопустимости дискриминации в учебном 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.

1.4.2 Обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам учебного центра, оказания при этом необходимой помощи.

1.5 Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками учебного центра.

## **2. Общие правила этикета при общении с инвалидами и маломобильными гражданами.**

2.1. Для обеспечения доступа инвалида или маломобильных граждан к услугам и объектам учебного центра, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. 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 сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.1.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учебном центре и общение будут эффективными.

2.1.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

2.1.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь 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.

2.1.7. 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.

2.1.8. 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.

2.1.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите 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 и маломобильных граждан на прием в учебный центр. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и маломобильных граждан.**

3.1. Для посещения помещений учебного центра и для получения информации по предоставляемым услугам на входе в здание установлена кнопка вызова сотрудников. При получении сигнала, сотрудник выходит к



инвалиду или маломобильному гражданину и оказывает необходимую помощь при входе в здание (выходе из здания). При необходимости оказывается помощь при снятии верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учебного центра, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам учебного центра необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях помещений учебного центра:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству сотрудника и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учебном центре четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учебному центру от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида позрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по

поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме поступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### 3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Незатемняйте свое лицо и не загромождайте 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, 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 переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### 3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам различных категорий.

#### 3.6.1. 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.

#### 3.6.2. 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.

#### 3.6.3. 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.

#### 3.6.4. Слепые и слабовидящие инвалиды:

- Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее).
- Ступени, особенно разной геометрии, безцветового, тактильного обозначения.
- Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.
- Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих.
- Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника.
- Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

#### 3.6.5. Глухие и слабослышащие:

- Отсутствие и недостаточность зрительной информации.

- Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.
- Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель.
- Электромагнитные помехи.
- Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

### 3.6.6. Инвалиды с особенностями интеллектуального развития:

Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения.



Лист ознакомления  
с инструкцией по обслуживанию инвалидов и других маломобильных  
граждан (лиц с ограниченными возможностями здоровья) при посещении  
частного учреждения дополнительного профессионального образования  
«Учебный центр «ПрофКомХоз»

№ п/п	Ф.И.О.	должность	дата	подпись
1	Лобурова О.М.	зам. директора	31.03.16	
2	Ризка Т.М.	методист	31.03.16	
3	Маршиков И.В.	мастер и/о	31.03.16	
4	Маршикова Т.Ю.	методист	31.03.16	
5	Киреева А.В.	методист	31.03.16	
6	Жокина О.В.	и. бухгалтер	31.03.16	
7	Таршикова З.И.	директор	31.03.16	
8	Крушова Т.Д.	преподаватель	31.03.16	



Лист выписки из

книжки учета населения (сведения о рождении, браке, смерти)

№ \_\_\_\_\_

№	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Иванов И.И.	10.10.1990	[Подпись]
2	Петров П.П.	15.11.1991	[Подпись]
3	Сидоров С.С.	20.12.1992	[Подпись]
4	Климов К.К.	25.01.1993	[Подпись]
5	Лебедев Л.Л.	30.02.1994	[Подпись]
6	Зайцев З.З.	05.03.1995	[Подпись]
7	Кузнецов К.К.	10.04.1996	[Подпись]
8	Смирнов С.С.	15.05.1997	[Подпись]
9	Морозов М.М.	20.06.1998	[Подпись]
10	Васильев В.В.	25.07.1999	[Подпись]

Пронумеровано и  
проставлено

*С.И. Тарпинова*

Человек  
№ \_\_\_\_\_  
Удостоверен  
подписью  
председателя  
Общественной  
Палаты  
Профсоюзной  
Организации  
№ \_\_\_\_\_  
г. \_\_\_\_\_