



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр Перспектива»

www.perspekt174.ru

г. Челябинск, пр. Победы 160, 2 этаж
Телефон (многоканальный): 8 (351) 7 000 160
E-mail: info@perspekt174.ru

«Утверждаю»
Директор АНО ДПО
«Учебный центр Перспектива»
/ И.Л. Козак
«14» февраля 2020 г.



ИНСТРУКЦИЯ
по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ, связанной с
обеспечением доступности объектов и услуг в Автономной
некоммерческой организации дополнительного
профессионального образования «Учебный центр Перспектива»

г. Челябинск, 2020

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Письмом Министерства образования и науки России от 12 февраля 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», также локальными актами Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Учебный центр Перспектива» (АНО ДПО «Учебный центр Перспектива»)

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» 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.

1.2.2. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального обучения и дополнительного профессионального образования и социальной адаптации в условиях АНО ДПО «Учебный центр Перспектива».

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками АНО ДПО «Учебный центр Перспектива».

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг АНО ДПО «Учебный центр Перспектива», в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ). Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом, назначенным Приказом директора АНО ДПО «Учебный центр Перспектива».

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал). В Журнале ведётся запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг АНО ДПО «Учебный центр Перспектива».

II. АЛГОРИТМ ВСТРЕЧИ С СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО ТЕРРИТОРИИ ОБЪЕКТА ИНВАЛИДА И ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Для связи с ответственным за встречу лиц с ОВЗ сотрудником у входной группы всех объектов АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» размещена система вызова персонала с переговорным устройством и номер телефона для связи.

2.2. Назначенный приказом директора ответственный сотрудник за встречу сотрудник, услышав звонок вызова, должен:

- Выйти к инвалиду и (или) лицу с ОВЗ и оказать ему помощь при входе в здание.
- В случае, если на объекте технически не предусмотрена возможность передвижения на инвалидной коляске, ответственный сотрудник прибегает к помощи других сотрудников АНО ДПО «Учебный центр Перспектива», которые по согласованию с инвалидом и (или) лицом с ОВЗ перенесут его до места оказания услуги.
- В случае наличия у инвалида по зрению собаки – поводыря, проверить наличие специального разрешения, подтверждающего ее специальное обучение, и обеспечить ее допуск в здание.
- В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид и (или) лицо с ОВЗ, цель посещения АНО ДПО «Учебный центр Перспектива», необходимость его сопровождения.
- Рассказать об особенностях здания, наличии приспособлений и устройств для инвалидов, расположение санитарной комнаты.
- Сопроводить до нужного специалиста, познакомить со специалистом.
- Оказать помощь при выходе из здания, в том числе при помощи других сотрудников.

III. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

3.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

3.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

3.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

3.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

3.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

3.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

3.1.6. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

3.1.7. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица.

3.1.8. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

3.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте АНО ДПО «Учебный центр Перспектива».

IV. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

4.2. Лица, испытывающие затруднения в речи

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

4.3. Лица, имеющие нарушение зрения

При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых 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. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту АНО ДПО «Учебный центр Перспектива», при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте АНО ДПО «Учебный центр Перспектива» необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.

Ответственное лицо показывает место ожидания для собаки – поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту ожидания собаки – поводыря.

Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

4.5. Лица, имеющие нарушение слуха

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

При общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного.

Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.