

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями**  
**здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг**  
**в МАУДПО ДУ**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг МАУДПО ДУ (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 321-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов, объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», иными правовыми актами Российской Федерации в рамках целевой программы «Доступная среда» на 2020-2030 годы

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в МАУДПО ДУ по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации 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.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками МАУДПО ДУ.

В соответствии с настоящей Инструкцией работники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг МАУДПО ДУ, в том числе с участием обслуживающего персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.4. Для учета работы по инструктажу и обучению работников по доступности объектов и услуг МАУДПО ДУ ведется «Журнал учета проведения инструктажа работников по вопросам доступности объектов и услуг» (далее – Журнал).

В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности работников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности работника, проводившего его.

В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

1.5. Допуск к работе вновь принятых работников осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг.

## **2. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

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

2.1.1. 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;

2.1.2. 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;

2.1.3. 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;

2.1.4. обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется по имени-отчеству и на «Вы»;

2.1.5. 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;

2.1.6. 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;

2.1.7. работники 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;

2.1.8. 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;

2.1.9. рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте.

### **3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

#### **3.1. *С лицами, испытывающими трудности при передвижении.***

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах МАУДПО ДУ определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъемник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) при их наличии и возможности пользоваться ими.

Работники 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.

Оказать помощь при входе и выходе из помещения, передвижении, при этом всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

#### **3.2. *С лицами, испытывающими затруднения в речи.***

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

Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за него. 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.

Работники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорить 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).

#### **3.3. *С лицами, имеющими 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 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 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 без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту МАУДПО ДУ, при этом работник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, работник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

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

Если работник 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 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.

### ***3.4. С лицами, имеющими 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 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 загораживать 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 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 работник 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 происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.