



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Бузулукский
гуманитарно-технологический
институт (филиал)
федерального государственного
бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Оренбургский государственный
университет»
(Бузулукский гуманитарно-технологический
институт (филиал) ОГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Директор

А.В. Власов

9 декабря 2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ

ул. Комсомольская, д. 112, г. Бузулук,
Оренбургская область, 461040.
Тел./факс: (35342) 3-02-35
www.bgti.ru, edu@bgti.ru

Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении образовательного учреждения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников образовательного учреждения при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ОВЗ (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».

1.4. 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

образовательного учреждения, предоставляющих образовательные услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) 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;

б) осведомленность о перечне предоставляемых образовательных услуг в образовательном учреждении; формах и порядке предоставления услуг в образовательном учреждении, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении образовательных учреждений, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников образовательных учреждений при предоставлении услуг инвалиду.

2. СОТРУДНИКИ, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

2.1 Сопровождение инвалидов/лиц с ОВЗ начинается с момента их прибытия на территорию института. Инвалиды и лица с ОВЗ прибывают в институт различными способами, в большинстве случаев на транспорте. Однако следует подготовиться к приему и таких посетителей, которые придут в кресле-коляске, на велосипеде или пешком, а также по возможности, к приему тех, кто придет на общественном транспорте.

2.2 Дворник, увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории организации, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание.

2.3 Ответственным за подготовку персонала, инструктажа для организации ситуационной помощи инвалидам, социальное сопровождение обучающихся с инвалидностью и ведение базы данных студентов с ограниченными возможностями здоровья является начальник отдела по внеучебной работе.

2.4 Сотрудники отдела по внеучебной работе оказывают услуги по сопровождению инвалидов/лиц с ОВЗ на территории, прилегающей к зданию института, содействию им при входе в здание и выходе из него, информированию их о доступных маршрутах общественного транспорта, услуги посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием сменного кресла-коляски.

2.5 Услышав звонок вызова, вахтер должен:

- встретить инвалида/лицо с ОВЗ перед входом в здание и оказать ему помощь

при входе;

- в первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид/лицо с ОВЗ, цель посещения института, необходимость сопровождения, в случае необходимости вызвать специалиста отдела по внеучебной работе для сопровождения до места получения услуги.

2.4 специалист отдела по внеучебной работе, должен:

- рассказать инвалиду/лицу с ОВЗ об особенностях здания института: количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов/лиц с ОВЗ применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- сопровождать инвалида/лицо с ОВЗ до места оказания услуги, оказать помощь в её получении, проводить инвалида/лицо с ОВЗ обратно.

Дополнительно:

Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;

- оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь;

- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.

Инвалиду с нарушениями зрения:

- при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации;

- предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);

- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

- обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника.

Инвалиду с нарушениями слуха:

- вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе;

- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.

Инвалиду с нарушениями умственного развития:

- при сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения;

- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

3.1. 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 или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

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

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.

4. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

4.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

4.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

4.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам в образовательном учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания образовательные учреждения:

– 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.;

– необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, 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.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание, записать на лист время и место учебных занятий и т.д.); указать место их проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

4.4. 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 притолах, 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 по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

4.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

– Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте 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.

5. ПОРЯДОК ПЕРЕСМОТРА ИНСТРУКЦИИ

Внесение изменений и дополнений в настоящую Инструкцию осуществляется путем подготовки проекта Инструкции в новой редакции в порядке, аналогичном порядку принятия настоящей Инструкции.