

Л. Жу.

Утверждаю
Директор ВВФ МТУСИ
В.В. Казаков
2 сентября 2020г



ИНСТРУКЦИЯ

по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в Волго-Вятском филиале «Московского технического университета связи и информатики»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в Волго-Вятском филиале «Московского технического университета связи и информатики» (ВВФ МТУСИ) (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. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 апреля 2014 г. № АК-44/05вн «Об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса», Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № АК-1782/05 «Об организации приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательные организации высшего образования», локальными актами Волго-Вятского филиала МТУСИ (ВВФ МТУСИ) и Московского технического университета связи и информатики (далее – Университет).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в Филиале 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. Соблюдения требований доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью в Филиале.

1.2.3. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях Филиала.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Филиала.

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

Инструктаж сотрудников проводится сотрудником филиала ответственным за охрану труда и безопасность.

Инструктаж для вновь принятых сотрудников проводится до начала выполнения ими трудовых обязанностей.

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Филиала ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг» (далее – Журнал) (Приложение).

В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, 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 Филиала осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг Филиала.

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 Филиала и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам 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 как к взрослому человеку: 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. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные 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 Филиала.

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

3.1. Лица, испытывающие нарушения опорно-двигательного аппарата.

Сотрудники службы безопасности должны:

- Открыть входные двери, оказать помощь при входе/выходе из здания;
- Позвонить ответственному за встречу и сопровождение на территории и внутри зданий университета до места получения услуги лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, определенным приказом директора.

Сотрудники, ответственные за встречу и сопровождение на территории и внутри помещений Филиала до места получения услуги лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью должны:

- При необходимости предоставить кресло-коляску при входе в здание, оказать помощь при перемещении в кресло-коляску;
- Помочь раздеться и одеться в гардеробе;
- Оказать помощь при передвижении до места предоставления услуги, в том числе с использованием специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске и др.).

Общие правила для сотрудников Филиала:

– При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, необходимо помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

– При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Филиала определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) 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.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- Оказать помощь при входе и выходе из аудитории, передвижении
- 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.

– Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

– Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

– Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

– Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

– 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.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Общие правила для сотрудников Филиала:

– 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).

3.3. Лица, имеющие нарушение зрения.

Сотрудники службы безопасности должны:

– Открыть входные двери, оказать помощь при входе/выходе из здания;

– Позвонить ответственным за встречу и сопровождение на территории и внутри помещений филиала до места получения услуги лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, определенным приказом директора.

Сотрудники, ответственные за встречу и сопровождение на территории и внутри помещений филиала до места получения услуги лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью должны:

– Помочь раздеться и одеться в гардеробе.

– Оказать помощь при передвижении до места предоставления услуги.

– При необходимости ознакомить с надписями в учреждении.

Общие правила для сотрудников филиала:

– 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.

- Оказать помощь при входе и выходе из аудитории.
- Взять посетителя под локоть и сопроводить туда, куда ему нужно.
- Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Университета без резких движений, не делать рывков.
- Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по помещениям филиала, 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 в филиале информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.
- Для ориентации лица с нарушением зрения в помещениях филиала необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.
- 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.
- Когда вы обращаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- 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.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

3.4. Лица, имеющие нарушение слуха.

Общие правила для сотрудников филиала:

- 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 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 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.

Заместитель директора



С.В. Гвоздилов

**«ЛИСТ УЧЕТА ПРОВЕДЕНИЯ ИНСТРУКТАЖА СОТРУДНИКОВ ПО ВОПРОСАМ
 ДОСТУПНОСТИ ПОМЕЩЕНИЙ И УСЛУГ
 в Волго-Вятском филиале «Московского технического университета связи и информатики»
 (ВВФ МТУСИ)»**

<i>Дата</i>	<i>ФИО инструктируемого (полностью)</i>	<i>Должность</i>	<i>Вид инструктажа (первичный на рабочем месте, повторный, внеплановый)</i>	<i>Причина проведения внепланового инструктажа</i>	<i>ФИО инструктирующего (полностью)</i>	<i>Подписи</i>	
						<i>инструкти рующего</i>	<i>инструкти руемого</i>

Ответственный за охрану труда _____ / _____ /