

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профкома
Н.С. Семенченко
«13» марта 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ОГАПОУ «ЧАМТ»
Е.В. Бобас
Приказ № 13 от «13» марта
2018г.

**Инструкция по работе
с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья,
связанной с обеспечением доступности объектов и услуг областного госу-
дарственного автономного профессионального образовательного учре-
ждения «Чернянский агроμηχανический техникум»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Чернянский агроμηχανический техникум» разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995г, № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Чернянский агроμηχανический техникум» (далее – Учреждение) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.
- 1.3. 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 - 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.).
- 1.4. Настоящая Инструкция разработана в целях:
- 1.4.1. Недопустимости дискриминации в Учреждении 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. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и социальной адаптации в условиях Учреждения.

1.4.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

1.4.4. 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 Учреждения, 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 заместителем директора по УВР.

1.4.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал).

В Журнале ведется запись даты, 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.

1.4.6. Допуск к работе вновь принятых работников техникума осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения.

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

2.1. 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.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в Учреждении и общение будут эффективными.

2.3. 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.

2.4. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан.

2.5. 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.

2.6. 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.

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

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ ПРИ ПРИЕМЕ В УЧРЕЖДЕНИЕ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания) Учреждения, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

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

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов в Учреждение необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания Учреждения:

- количестве этажей; приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

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

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях техникума 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 приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.4. 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.

- 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии: проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что Вас не поймут.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан
Инвалиды с нарушением слуха

Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Отсутствие сурдо-и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуаци-

Инвалиды с особенностями
интеллектуального развития

ях.

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