

**Инструкция**  
**по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан**  
**при посещении ГАПОУ Туймазинский индустриальный колледж**

**1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ГАПОУ Туймазинский индустриальный колледж (далее - колледж) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2 **Инвалид** – лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

**Маломобильные граждане (далее - 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 колледжа любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а так же 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 мобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а так же возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в колледже; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении колледжа, 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 колледжа при предоставлении услуг инвалиду.

**2 ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

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, 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 колледже и общение будут эффективными.

2.3 Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь 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 медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7 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. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

2.8 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.

2.9 Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

### 3 СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЕМЕ В КОЛЛЕДЖЕ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1 В целях создания условий для беспрепятственного въезда в здания колледжа и перемещения внутри здания, организации их обслуживания, контроля за качеством данной работы директором колледжа назначается ответственный по сопровождению инвалидов (далее – сотрудник службы помощи инвалидам).

3.2 Сотруднику службы помощи инвалидам надлежит контролировать весь процесс визита инвалида, начиная с момента срабатывания кнопки - вызова и заканчивая моментом оставления здания, добиваться создания оптимальных условий для таких посетителей.

3.3 Сотруднику службы помощи инвалидам необходимо иметь телефоны организаций, обладающих сурдопереводчиками для глухих, а также специально оборудованным для инвалидов транспортом, в том числе социального такси.

3.4 В случае предварительного уведомления инвалида о намерении посетить колледж сотруднику службы помощи инвалидам, по согласованию с непосредственным руководителем отдела, необходимо наметить и принять меры по организации приема инвалида и содействие в получении необходимой государственной услуги (информации), в т. ч. в альтернативной форме: с "доставкой" услуги на дом, к иному месту пребывания инвалида.

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

3.6 В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения колледжа, необходимость сопровождения.

3.7 Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в колледж необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания колледжа:

-количестве этажей, 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 колледжа 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 четко 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 колледжу от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

### 3.8 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.

### 3.9 Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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 (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов по слуху Республики Башкортостан, телефон диспетчера 8(347) 246-26-86.

• 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.

#### 4 ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ КОЛЛЕДЖА ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ИНВАЛИДУ

4.1 На здании корпуса 1, корпуса 2, общежитии устанавливается кнопка вызова службы помощи и контактный телефон, продублированный на специальных информационных табличках.

4.2 Взаимодействие сотрудников колледжа:

- Дежурный вахтер:

а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях);

б) выходит на улицу, открывает входные двери;

в) оказывает помощь при входе в здание;

г) сообщает сотруднику службы помощи о посещении колледжа посетителя с ограничением передвижения;

д) оказывает помощь при выходе из колледжа;

е) обеспечивает допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

- Сотрудник службы помощи инвалидам:

а) сопровождает до гардероба;

б) оказывает помощь при одевании и раздевании;

в) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания;

г) предоставляет информацию по интересующим вопросам;

д) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

4.3 Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

| Буква | Категория  | Необходимая ситуационная помощь  |
|-------|--|--|
| В     | Инвалид передвигается в коляске  | Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома   |
| С     | Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации                     | Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома  |
| Е     | Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками) | Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома   |
| М     | Инвалид глухонемой или глухой  | При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика  |
| К     | Инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации                  | Нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь, вне дома. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика |
| Н     | Инвалид с выраженным нарушением умственных (психических функций)         | Нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь, вне дома   |

#### 4.4 Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

| Основные категории маломобильных граждан                                       | Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)   |
|--|---|
| Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках                                   | Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.  |
| Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры) | Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.  |
| Инвалиды с поражением верхних конечностей                                      | Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.   |
| Слепые и слабовидящие инвалиды   | Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях. |
| Глухие и слабослышащие   | Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.  |
| Инвалиды с особенностями интеллектуального развития                            | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.  |