

**УТВЕРЖДАЮ**

**Ректор АНО ВО «ИНО»**

Цветлюк Л.С.

2014 г.



**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ПОМЕЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ  
В АНО ВО «ИНО»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Цель инструкции - научить сотрудников АНО ВО «ИНО» правильно оказывать необходимую помощь инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении услуг и передвижении по помещениям АНО ВО «ИНО».

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства.

Также, права инвалидов регулируются Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Минобрнауки России Приказом от 8 апреля 2014 г. № АК- 44/05-вн утверждены Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса. Приказ Министерства образования и науки № 1309 от 09 ноября 2015 г. «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи». Письмо Министерства образования РФ № ВК - 270/07 от 12.02.2016 г. «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования».

## **2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

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.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности:

- Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.
- Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
- Инвалиды с нарушениями зрения.
- Инвалиды с нарушениями слуха.

## **3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

3.1. 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. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в институте и общение будут эффективными.

3.3. 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. Если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

3.5. 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 устраниć.

3.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не блокируйтесь на нее и не толкайте. 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. 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. 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. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

#### **4. ОБЯЗАННОСТИ ИНСТИТУТА**

В обязанности Института входит:

- обеспечить физическую доступность в помещения АНО ВО «ИНО», а также

доступность предоставляемых услуг;

- устранить факторы, препятствующие получению инвалидами необходимой информации;

- возложить на работников АНО ВО «ИНО» обязанности по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи; оказание работниками АНО ВО «ИНО» помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- создать специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ).

В соответствии с действующим законодательством РФ, под специальными условиями для получения образования обучающимися с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, представление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ОВЗ.

Порядок приема на обучение по образовательным программам высшего образования регламентирует создание специальных условий при проведении вступительных испытаний для лиц с ОВЗ.

Содержание профессионального образования по образовательным программам и условия организации обучения обучающихся с ОВЗ определяются разрабатываемой адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Образование обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

При получении образования по программам профессионального образования обучающимся с ОВЗ предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные по-

собия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

## **5. ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ**

Работниками АНО ВО «ИНО» должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Существуют общие правила раздел 3 данной инструкции этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники в зависимости от конкретной ситуации:

- при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), который присутствуют при разговоре;

- при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно это двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;

- со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например, обращаться на «ты» и проч.);

- предлагайте помочь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь не принята.

Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;

- необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или «повиснуть» на ней;

- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;

- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Общаясь с людьми с нарушением зрения, соблюдайте следующие правила:

- когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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 называть себя;

- осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует предупреждать его о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по движению будет невысокий порог»);

- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;

- не пытайтесь «заигрывать» с собакой-поводырем, не отвлекайте её;

- при знакомстве незрячего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Общаясь с человеком с нарушением слуха:

- смотрите прямо на него;

- не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или сильно повышать голос (кричать);

- убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом;

- используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;

- используйте «переходные» фразы, которые дадут собеседнику понять, что вы меняете тему разговора;

- если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

- сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные.

Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения, состоят в следующем:

- не игнорируйте таких людей и не избегайте с ними разговора;
- будьте готовы к тому, что общение займет достаточно много времени;
- сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником;
- позвольте собеседнику полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена;
- не стесняйтесь переспросить или уточнить, если вы что-то не поняли;
- не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности в восприятии и обработке информации;
- при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.
- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, не раздражайтесь и не повышайте голоса;
- помните, что если человек не лишен дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей.

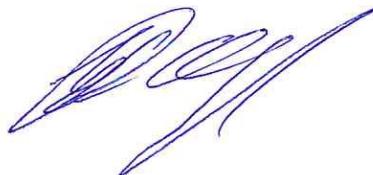
Индивидуальная работа со студентами, имеющими инвалидность, включает:

- Выявление студентов с инвалидностью, поступивших на первый курс после завершения работы приемной комиссии;
  - Назначение студентам-инвалидам кураторов для контактов, оказания помощи в адаптации в учебном процессе и проведения занятий. Кроме того, если необходимо, назначаются ассистенты-сопроводители, которые оказывают непосредственную помощь студентам-колясочникам;
  - Проведение исследования состояния и адаптации студента, при необходимости - организация дополнительных консультаций психолога;
  - Привлечение, по возможности, студента с инвалидностью к социокультурной работе;
  - Оказание помощи в учебном процессе;
  - Оказание помощи в бытовом устройстве;
  - Организация психолого-педагогической поддержки;
- При организации мероприятий:
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;
  - если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы че-

ловек заранее имел возможности принять решение.

Рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию, относитесь к другому человеку как к себе самому и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

Разработала:



Е.Е. Бодрова