

ИНСТРУКЦИЯ
по оказанию услуг инвалидам и лицам с ОВЗ
работниками МБОУДО ДДТ «Радуга» г. Кургана

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Инструкция разработана в соответствии со следующими нормативными документами и актами:

- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»
- Приказ МОиН РФ от 2.12.2015 г. № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки РФ по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»
- Приказ Минтруда России №527н от 30 июля 2015 г. «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»
- Распоряжение Правительства Курганской области от 13.10.2015 г. № 276-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Курганской области»
- Приказ Департамента образования и науки Курганской области от 18.04.2016 г. «Об организации обеспечения условий деятельности образовательных ресурсов для детей-инвалидов в государственных организациях, подведомственных ДОиН»
- Приказ Главного управления социальной защиты Курганской области от 18.05.2016 г. № 202 «Об организации работы по обеспечению условий доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи в административном здании Главного управления социальной защиты Курганской области»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2015 года №599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»
- Постановление Администрации города Кургана от 16.08.2017 № 6203 «Об утверждении плана мероприятий города Кургана (дорожной карты) по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности до 2030 года»

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам объектов ДДТ, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждения а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.4. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками МБОУ ДО ДДТ «Радуга» (далее – ДДТ). 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 ДДТ, 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 ответственным должностным лицом ДДТ по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг, назначенным приказом ДДТ.

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ДДТ ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал). В Журнале ведется запись даты, времени и 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 инструктирующего.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников ДДТ осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятий «инвалид», «маломобильный гражданин» (МГ), «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 услуг в организации; 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 учреждения (организации), 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.

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 ДДТ и объектам, на которых они предоставляются, необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от ситуации: при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом рекомендуется пожать ему руку; при встрече со слепым или слабовидящим лицом назвать себя и других присутствующих людей. При проведении беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя; 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; обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени и отчеству и на «Вы»; 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; при общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в разговор сесть прямо перед ним. Сотрудники ДДТ не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица; 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 предлоги и местоимения; рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ДДТ.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. С лицами, испытывающими трудности при передвижении

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии (отсутствии) на объектах ДДТ определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, ступенькоход, инвалидная коляска) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Сотрудники ДДТ обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и лиц с ОВЗ, заранее выяснить проблемы или барьеры и возможность их устранения. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету и коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники ДДТ должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. 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. С лицами, испытывающими затруднения в речи

Сотрудники ДДТ должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно, запрещается перебивать, поправлять, поддаваться на возможные речевые провокации, продолжать разговор следует когда собеседник закончил формулировать свою мысль. Задавать вопросы, глядя в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт, они должны быть краткими, требующими коротких ответов или кивка головы. В случае если фраза непонятна, рекомендуется попросить собеседника повторять ее. Сотрудники ДДТ обязаны помнить, что нельзя пытаться торопить собеседника так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, напечатать).

3.3. С лицами с задержкой в развитии

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет уверенности в том, что собеседник с ними знаком. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.4. С лицами, имеющими нарушения зрения

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 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 приветствовать 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. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте ДДТ без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ДДТ, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь выбраться на нужный путь. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ДДТ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать

расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притоках, 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 ДДТ предлагает лицу с нарушением зрения сесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник. 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 пропуская 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 должно 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.

3.5. С лицами, имеющими нарушения слуха

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.