

Согласовано на заседании педагогического Совета Протокол №1 от 17.06.19	Принято на заседании педагогического совета протокол №1 от 17.06.2019	Утверждаю. Директор Е.М. Великолепова Приказ № 10 от 17.06.2019
---	---	---

**Инструкция по работе
с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья,
связанной с обеспечением доступности объектов и услуг
Частного образовательного учреждения Языковая школа «Планета ABC»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг ЧОУ ДО Языковая школа «Планета ABC» 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 ЧОУ ДО Языковая школа «Планета ABC» (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 дополнительного образования и социальной адаптации в условиях учреждения.

1.4.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками колледжа.

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 директором.

1.4.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг колледжа ведётся «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 инструктирующих.

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

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 колледже и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: 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.

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.

2.4. 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.

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

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

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

3. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении и при оказании им услуг

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания) учреждения, снятии верхней одежды (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 к услугам специалисту при приёме инвалида в колледже необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях помещений учреждения:

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

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения 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 сопровождать до места оказания услуги.

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

3.4. 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.

3.5. 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.

- 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.

- 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.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и 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.