

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Ростовская государственная консерватория
им. С. В. Рахманинова»

ПРИНЯТО

Решением Ученого совета
ФГБОУ ВО РГК им. С. В. Рахманинова
протокол № 3 от 30 октября 2019 года

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора
ФГБОУ ВО РГК им. С. В. Рахманинова
№ 432 от 11 ноября.2019 года

**Инструкция по работе
с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья,
связанной с обеспечением доступности объектов и услуг
ФГБОУ ВО «Ростовской государственной консерватории
им. С. В. Рахманинова»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовской государственной консерватории им. С. В. Рахманинова» (далее – Консерватории) разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 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»;
- Федеральным законом от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309;

• Иными действующими нормативно-правовыми и локальными актами.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

• Недопустимости дискриминации в Консерватории 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.

- Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями

здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях обучения в Консерватории.

1.3. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Консерватории при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.4. 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.).

1.5. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Консерватории.

1.5.1. 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 Консерватории, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5.2. Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом из числа членов комиссии по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг Консерватории.

1.5.3. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Консерватории ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее – Журнал).

1.5.4. 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.

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

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 Университета и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.2. Обращение к человеку: при разговоре с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

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.

2.5. 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 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.

2.7. 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. 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: 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 слов, предлоги и местоимения.

2.10. Сотрудники 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.

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

3. Особенности взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий

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

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

по Консерватории.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалиста по приёму в Консерваторию необходимо:

рассказать инвалиду об особенностях здания:

- количестве этажей; наличии 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 Консерватории и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- 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;

- при оказании услуг Консерватории чётко разъяснить график их оказания (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 вузу от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

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

3.4. Особенности взаимодействия с лицами, испытывающими трудности при передвижении.

3.4.1. При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии объектов Консерватории доступных и оснащенных для данной категории граждан.

3.4.2. Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

3.4.3. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

3.4.4. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

3.4.5. 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.

3.5. Особенности взаимодействия с лицами, испытывающими затруднения в речи.

3.5.1. Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

3.5.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник

закончил формулировать свою мысль.

3.5.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

3.5.4. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

3.5.5. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3.6. Особенности взаимодействия с лицами, имеющими нарушения зрения.

3.6.1. 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 хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

3.6.2. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.

3.6.3. 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 Университета без резких движений, не делать рывков.

3.6.4. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Консерватории, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

3.6.5. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте Консерватории информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

3.6.6. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Консерватории необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.

3.6.7. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

3.6.8. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

3.6.9. 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 пропускать редко употребляемые или международные слова.

3.6.10. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

3.6.11. Если лицо с нарушением зрения должен 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.