



Общество с ограниченной ответственностью
«Учебный центр Перспектива-Москва»

www.perspekt174.ru

129327, г. Москва, ул. Коминтерна, дом 7, корпус 2, помещение 2/3
Телефон: 8 499 213 10 23
E-mail: info@perspekt174.ru

ИНН 7716944027 / КПП 771601001 / ОГРН 1197746722414
Р/с 40702810502840003841 в АО "АЛЬФА-БАНК"



«Утверждаю»
Директор ООО «Учебный центр
Перспектива-Москва»

 / Тумпарова Т. Д.

«06» апреля 2020 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ, связанной с
обеспечением доступности объектов и услуг в Обществе с
ограниченной ответственностью
«Учебный центр Перспектива-Москва»

г. Москва, 2020

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Письмом Министерства образования и науки России от 12 февраля 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», также локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «Учебный центр Перспектива-Москва» (ООО «Учебный центр Перспектива-Москва»)

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» 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.

1.2.2. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального обучения и дополнительного профессионального образования и социальной адаптации в условиях ООО «Учебный центр Перспектива-Москва».

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ООО «Учебный центр Перспектива-Москва».

1.4. 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 ООО «Учебный центр Перспектива-Москва», 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 лицом, назначенным Приказом директора ООО «Учебный центр Перспектива-Москва».

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» 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.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг ООО «Учебный центр Перспектива-Москва».

II. АЛГОРИТМ ВСТРЕЧИ С СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО ТЕРРИТОРИИ ОБЪЕКТА ИНВАЛИДА И ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Для связи с ответственным за встречу лиц с ОВЗ сотрудником у входной группы всех объектов ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» размещена система вызова персонала с переговорным устройством и номер телефона для связи.

2.2. Назначенный приказом директора ответственный сотрудник за встречу сотрудник, услышав звонок вызова, должен:

- Выйти к инвалиду и (или) лицу с ОВЗ и оказать ему помощь при входе в здание.
- В случае, если на объекте технически не предусмотрена возможность передвижения на инвалидной коляске, ответственный сотрудник прибегает к помощи других сотрудников ООО «Учебный центр Перспектива-Москва», которые по согласованию с инвалидом и (или) лицом с ОВЗ перенесут его до места оказания услуги.
- В случае наличия у инвалида по зрению собаки – поводыря, проверить наличие специального разрешения, подтверждающего ее специальное обучение, и обеспечить ее допуск в здание.
- В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид и (или) лицо с ОВЗ, цель посещения ООО «Учебный центр Перспектива-Москва», необходимость его сопровождения.
- Рассказать об особенностях здания, наличии приспособлений и устройств для инвалидов, расположение санитарной комнаты.
- Сопроводить до нужного специалиста, познакомить со специалистом.
- Оказать помощь при выходе из здания, в том числе при помощи других сотрудников.

III. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

3.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

3.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

3.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

3.1.3. 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.

3.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

3.1.5. 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.

3.1.6. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

3.1.7. 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.

3.1.8. 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.

3.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ООО «Учебный центр Перспектива-Москва».

IV. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

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.

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

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. 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.

4.2. Лица, испытывающие затруднения в речи

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

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

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.

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

4.3. Лица, имеющие нарушение 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 хорошем 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 поприветствовать 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 сдвигая его руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ООО «Учебный центр Перспектива-Москва», при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ООО «Учебный центр Перспектива-Москва» необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.

Ответственное лицо показывает место ожидания для собаки – поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту ожидания собаки – поводыря.

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

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, 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 пропускать 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 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.

4.5. Лица, имеющие нарушение 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 загромождать 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.