

ИНСТРУКЦИЯ

по взаимодействию с маломобильными группами населения и инвалидами

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по взаимодействию с маломобильными гражданами (далее – ММГ) и инвалидами (далее – Инструкция) определяет правила поведения сотрудников МКОУ «Эрдниевская СОШ имени Э.М. Кектеева» (далее – ОО, образовательная организация) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям ММГ).

1.2. 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.

1.3. Маломобильные граждане (ММГ) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения в настоящей Инструкции отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам, предоставляемым ОО, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников ОО, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и ММГ.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для ММГ: основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (ММГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в ОО: формах и порядке предоставления услуг (в ОО, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении ОО, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе ММГ, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников ОО при предоставлении услуг инвалиду (ММГ).

2. Общие правила этикета

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 инвалиду (ММГ), как к самому себе, также его уважайте, и тогда оказание услуги и общение будет эффективным.
- 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 называть 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 инвалидов (ММГ). Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и(или) барьеры, как их можно устранить (минимизировать).
- 2.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида (ММГ) – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, вначале 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, испытывающем 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: 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.

3. Сопровождение инвалидов на приеме в ОО и при оказании услуг.

- 3.1. Инвалидам (ММГ) оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).
- 3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид (ММГ), цель посещения ОО, необходимость сопровождения.
- 3.3. Для обеспечения доступа инвалидов (ММГ) к услугам, специалисту ОО при приеме инвалида (ММГ) в ОО необходимо:
- а) рассказать инвалиду (ММГ) об особенностях здания ОО:
 - о количестве этажей, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов (ММГ) применительно к их функциональным ограничениям: расположении специализированных санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги структурных подразделениях ОО и местах их расположения в здании ОО, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида (ММГ) со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста ОО и инвалида (ММГ) друг другу. Информировать о том, к какому специалисту инвалид (ММГ) может обратиться в случае возникновения затруднений;

в) при оказании услуги в ОО чётко разъяснить график оказания услуги (выдать при необходимости расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её оказания (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по ОО от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

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 ему 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, вначале предупредите его об этом.
- Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, установленной 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 и(или) подъеме по ступенькам велите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупредите о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-либо 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 помазать 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 её, сообщите по электронной почте или другим доступным 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 и 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. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

Основные категории ММГ	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и(или) устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота и помещений. Высокое расположение информации на стендах и стойках.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения в действиях руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.

	Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие инвалиды	Отсутствие и(или) недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлопереводчика и перевода. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие и(или) недостаточность понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.