

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Межрегиональный открытый  
социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



И.А. Загайнов

«24» августа 2017 г.



**РЕГЛАМЕНТ  
действий сотрудников при посещении  
учебного корпуса АНО ВО МОСИ инвалидами и (или) лицами  
с ограниченными возможностями здоровья**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия сотрудников АНО ВО "Межрегиональный открытый социальный институт" (далее по тексту – АНО ВО МОСИ, Институт) с инвалидами и (или) лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конвенцией о правах инвалидов\*от 13.12.2006 г., Федеральным законом от 3.05.2012 года № 46-ФЗ "О ратификации Конвенции о правах инвалидов", Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки», Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утв. Приказом Минобрнауки России от 9.11.2015 г. №1309, Планом мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, утв. Приказом Минобрнауки России от 2.12.2015 г. №1399.

1.3. Сотрудники, непосредственно взаимодействующим с инвалидами и (или) лицами с ОВЗ должны знать:

- понятия «доступная среда для инвалидов» и основные требования доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;
- перечень предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг;
- перечень специального (вспомогательного) оборудования и приспособлений для инвалидов, имеющихся в распоряжении Института, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- порядок эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.

**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 в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стендах.

**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 действия 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:** отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика; отсутствие аудиоконтра, индукционных петель; электромагнитные помехи; иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

**Инвалиды с особенностями интеллектуального развития:** отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; отсутствие ограждений опасных мест; трудности ориентации при неоднозначности информации; неорганизованность сопровождения на объекте.

## 2. Правила общения

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 учреждении (организации) 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 облакачивайтесь 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, помащите 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 и (или) лиц с ОВЗ**

3.1. У входа в здание Института оборудована кнопка вызова, сигнал с которой поступает на пункт охраны.

3.2. При поступлении вызова, старший администратор должен незамедлительно выйти и оказать инвалиду и (или) лицу с ОВЗ необходимую помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.3. В случае необходимости предоставить во временное пользование инвалидное кресло-коляску для передвижения по территории здания.

3.4. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения, необходимость сопровождения. При необходимости вызвать ответственного сотрудника.

3.5. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам сотруднику необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания Института:  
-количестве этажей; наличии лифтов\подъемников, 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 учреждения (организации) 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. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) 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 зданию от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

3.6. При проведении мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, сотрудники ответственные за проведение, обязаны убедиться в доступности мест,

где запланированы и заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

3.7. Для перемещения между этажами необходимо использовать лестничный гусеничный подъемник.

3.8. Рекомендуются заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц.

3.9. При выходе из здания старший администратор также должен оказать необходимую помощь.

### *3.10. 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.

Разработано:  
Главный юрист



С.Ю. Матвеева