Приложение №1
к приказу от 23.11.2023 №02-01-201

Инструкция
по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) по обеспечению доступности объектов и услуг Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС (далее – Инструкция/ институт – филиал) разработана в соответствии с:

– федеральным законом Российской Федерации «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ;

– федеральным законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ;

– федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

– Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации «Об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» от 08.04.2014 № АК-44/05вн;

– Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации «Об организации приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательные организации высшего образования» от 29.06.2015 № АК-1782/05;

– иными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, а также локальными актами РАНХиГС (далее - Академия).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

– недопустимости дискриминации 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 ОВЗ или инвалидов на получение образования и социальной адаптации в условиях института – филиала.

1.3. В соответствии с настоящей Инструкцией работники института – филиала проходят инструктаж по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг института – филиала для инвалидов и лиц с ОВЗ. Инструктаж работников института – филиала проводится ответственным лицом, назначенным приказом.

1.4. Учет инструктажей по вопросам доступности объектов и услуг института – филиала ведется в «журнале учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечение доступности для инвалидов объектов и услуг» (далее - журнал). В журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

1.5. Допуск к работе вновь принятых работников осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг института – филиала.

1.6. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками института – филиала.

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 объектам института – филиала и услугам сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

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

– 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;

– 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;

– обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени – отчеству и на «Вы»;

– при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общени необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу;

– 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;

– работники института – филиала не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица;

– 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;

– рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ где находится санузел для данной категории лиц (с учетом текущего состояния по паспорту доступности), что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте института – филиала.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах института – филиала определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, пандус, подъёмник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске) и возможности пользоваться им.

Работники института – филиала 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.

Необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ о существующих архитектурных барьерах и их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Работники института – филиала 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.

Работники института – филиала 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).

3.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.

Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, работник института – филиала 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 сдавливая его руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, работник института – филиала должен передвигаться на объекте института – филиала без резких движений, не делать рывков.

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

Работники института – филиала обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии/отсутствии на объекте института – филиала информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

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

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

Если работник института – филиала 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.

3.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать 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 работник института – филиала 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 чер сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Работники института – филиала обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о наличии/отсутствии на объекте института – филиала специализированной аппаратуры (индукционная петля) и познакомить их с правилами пользования ею.