

Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования
«Центр творческого развития»
(МБУ ДО ЦТР)



А.В. Богатова

Приказ от 06.04.2023 №49/01-06

Инструкция

для работников Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр творческого развития» по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция для работников Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр творческого развития» (далее - МБУ ДО ЦТР) по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья маломобильными гражданами населения (далее - лиц с ОВЗ и МГН) разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в МБУ ДО ЦТР 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 дополнительного образования, и социальной адаптации в условиях МБУ ДО ЦТР.

1.2. Инструкция разработана в соответствии действующих нормативно - правовых документов и локальных актов МБУ ДО ЦТР (Приложение №2) и обязательна для исполнения всеми работниками МБУ ДО ЦТР.

1.3. В соответствии с настоящей Инструкцией работники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ и МГН объектов и услуг МБУ ДО ЦТР, в том числе с участием работников (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ и МГН).

1.4. Инструктаж проводится ответственным лицом за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ и МГН.

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению работников по работе с лицами с ОВЗ и МГН ведется «Журнал инструктажа работников МБУ ДО ЦТР по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов в МБУ ДО ЦТР, оказания при этом необходимой помощи» (далее - журнал). Форма журнала представлена в Приложении №1. В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности работников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись работника, проводившего его.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников МБУ ДО ЦТР осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг МБУ ДО ЦТР.

1.7. Всем работникам МБУ ДО ЦТР при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета.

1.8. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах МБУ ДО ЦТР определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Работники МБУ ДО ЦТР обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться.

1.9. Услышав звонок вызова, встретить инвалида любой категории перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

1.10. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом

времени его нахождения в МБУ ДО ЦТР (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.11. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в МБУ ДО ЦТР.

1.12. После предоставления услуги сопроводить инвалида любой категории к выходу из помещения.

1.13. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

1.14. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

1.15. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения МБУ ДО ЦТР.

2. Правила этикета при общении с инвалидами

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников МБУ ДО ЦТР (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГ).

2.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения инвалидами и другими МГ, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый работник МБУ ДО ЦТР должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГ.

2.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГ в МБУ ДО ЦТР.

2.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

2.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

2.6.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.6.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2.6.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

2.6.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.6.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

2.6.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

2.6.7. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

2.6.8. 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

2.6.9. 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки) не мешало.

2.6.10. 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.

2.6.11. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

2.7. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма:

2.7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.
- Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2.7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не

командуйте, не трогайте и не играйте с собакой - поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
 - Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
 - Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
 - Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
 - Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
 - Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
 - Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
 - Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
 - Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
 - При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.
- 2.7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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, тоже 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.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

2.7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

2.7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими

Проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

2.7.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.
- Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить.
- Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

3. Обязанности работников МБУ ДО ЦТР при обращении с инвалидами, людьми с ОВЗ и МГН

Наименование действия	Порядок и последовательность действий	Исполнители
Срабатывание кнопки вызова работника при входе в здание МБУ ДО ЦТР	Выход на крыльцо с целью удостоверения верного срабатывания. Встреча и приветствие лиц (лица) с ОВЗ и МГН. Сообщение по телефону дежурному администратору МБУ ДО ЦТР о необходимости оказания помощи для входа в здание (помещение)	Заведующая хозяйством, уборщики служебных помещений, вахтер, гардеробщик, сторожа
Сообщение по телефону о намерении посетить МБУ ДО ЦТР лицом (лицами) с ОВЗ и МГН	Организация встречи и сопровождение лиц (лица) с ОВЗ и МГН от входа на территорию и выхода с территории МБУ ДО ЦТР. При необходимости коллективное сопровождение и полное информирование о предоставляемых услугах. Помощь в организации посадки в автотранспортное средство (при необходимости)	Администрация МБУ ДО ЦТР
Пользование гардеробами	Помощь (при необходимости) в снятии верхней одежды и переодевании сменной обуви	Уборщики служебных помещений, гардеробщик, педагоги доп. обр. (во время проведения занятий с лицами с ОВЗ и МГН)
Информирование лиц с ОВЗ и МГН об услугах, предоставляемых в МБУ ДО ЦТР	Вызов представителя администрации МБУ ДО ЦТР (по средствам телефонной связи) для полного информирования и дальнейшего сопровождения потребителя услуг	Зам. директора по УВР, руководитель стр. подр., методисты
Сопровождение лиц (лица) с ОВЗ и МГН в кабинет директора (руководителя структурного подразделения)	Сопровождение (коллективное сопровождение) посетителя в указанное место. Привлечение для помощи дежурного администратора (по средствам телефонной связи), для оказания помощи в сопровождении	Заведующая хозяйством, уборщики служебных помещений, гардеробщик
Сопровождение (экскурсия) лиц (лица) с ОВЗ и МГН,	Сопровождение (коллективное сопровождение) лиц (лица) с ОВЗ и МГН	Администрация МБУ ДО ЦТР, педагоги

посетителя по зданию МБУ ДО ЦТР	(при необходимости оказание помощи в передвижении, посещение мест общего пользования). Информирование о нахождении мест общего пользования, мест отдыха, учебных кабинетах (помещениях)	доп. обр. (во время занятий лиц/лица с ОВЗ и МГН)
Оказание первой помощи лицу (лицам) с ОВЗ и МГН	Вызов скорой помощи (при необходимости)	Администрация МБУ ДО ЦТР, педагоги доп. обр. (во время занятий лиц/лица с ОВЗ и МГН)
Выход лиц (лица) с ОВЗ и МГН из здания МБУ ДО ЦТР	ОВЗ и МГН из здания МБУ ДО ЦТР. Сопровождение (коллективное сопровождение) до указанного посетителем места. Помощь в организации посадки в автотранспортное средство	Заведующая хозяйством, уборщики служебных помещений, вахтер, гардеробщик

3.2. Работники по взаимодействию с инвалидами несут персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.


Журнал
инструктажа работников МБУ ДО ЦТР по вопросам,
связанным с обеспечением доступности для инвалидов МБУ ДО ЦТР,
оказания при этом необходимой помощи

Дата проведения инструктажа	ФИО инструктируемого	Год рождения	Должность	Вид инструктажа	Ф.И.О. инструктирующего	Подпись	
						инструктируемого	инструктирующего

Действующие нормативно - правовые документы

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273 - ФЗ (редакция от 25.12.2023, действует с 01.01.2024);
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «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 № 1309 (редакция от 18.08.2016, действует с 13.09.2016);
3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399 (вступает в силу с 01.01.2016);
4. Методические пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи от 10.08.2015;
5. Иные нормативно-правовые актов Российской Федерации, Свердловской области, регламентирующие деятельность образовательных организаций.

Инструкцию разработал
Заместитель директора по АХЧ

 /Г.З. Сайтова /

«06» 04 20 23 г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 596974844230160636455792629216020332221980529359

Владелец Богатова Анна Владимировна

Действителен с 19.12.2023 по 18.12.2024