



Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования  
«Региональная академия профессиональных стандартов»  
АНО ДПО «РАПС»

ИНН/КПП 5404068363/540401001

Тел/факс: +7 (383) 30-80-431, e-mail: [info@raps54.ru](mailto:info@raps54.ru), сайт: <http://raps54.ru>

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор АНО «РАПС»



Ларина Е.А.  
12.04.2018

**Инструкция по обслуживанию инвалидов и других  
категорий маломобильных граждан при  
посещении АНО ДПО «РАПС»**



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников АНО ДПО «Региональная академия профессиональных стандартов» (далее АНО ДПО «РАПС») при предоставлении услуг и оказании ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан.

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.

Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т. п.)

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников АНО ДПО «РАПС»

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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

- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в АНО ДПО «РАПС»; формах и порядке предоставления услуг в организации: электронно и дистанционно);

- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении АНО ДПО «РАПС», наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

- ознакомление с порядком эвакуации граждан в АНО ДПО «РАПС», в том числе маломобильных, в экстренных ситуациях и чрезвычайных ситуациях;

- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников АНО ДПО «РАПС» при предоставлении услуг инвалиду.

## 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 сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же уважайте его — и тогда оказание услуги в АНО ДПО «РАПС» 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.

2.5. 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.



2.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас просили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала 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, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы и 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 вас не слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза, говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

### 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ В АНО ДПО «МИДО»

3.1. Инвалидам 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, цель посещения АНО ДПО «РАПС», необходимость сопровождения

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в АНО ДПО «МИДО» необходимо:

- рассказать инвалиду об особенностях здания АНО ДПО «РАПС» (этажность, наличие лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов, применительно к его функциональным ограничениям; расположение санитарных комнат, возможных препятствий на пути и т. д., а так же о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях АНО ДПО «РАПС» и местах их расположения, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представляя по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

При оказании услуг в АНО ДПО «РАПС» четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание занятий, записать на листе время и место оказания услуги и т. д.); указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

- Обеспечить доступ в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4 Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения 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 движениями 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 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 имя того, к кому вы обращаетесь.



- не вынуждайте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, сообщите ему 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 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, 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 сообщите информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любыш 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 может быть барьерами.
- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что общаться надо непосредственно к собеседнику, а не 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, используя простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жестов, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### 3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды передвигающиеся на креслах- 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.



<p>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующих костыли, опоры, трости)</p>	<p>Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.</p>
<p>Инвалиды с поражением конечно- верхних стей</p>	<p>Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действий руками.</p>
<p>Слепые и слабовидящие инвалиды</p>	<p>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 а объект места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.</p>
<p>Глухие и слабослышащие</p>	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>
<p>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</p>	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>