



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ НСТ

Г.А.Шабаева

Приказ № 54 осн/д от 16.02.21 г.

## ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию необходимой помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении образовательного учреждения и для обеспечения условий доступности предоставляемых услуг в сфере образования

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (ред. от 08.12.2020 г., с изм. и доп., вступ. в силу с 19.12.2020 г.), Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом от 03 мая 2012 г. №46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», 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» (ред. от 29.12.2015 г.).

1.2. Инструкция направлена на оказание необходимой помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении образовательного учреждения и на создание условий, обеспечивающих организацию образовательного процесса (при наличии адаптированных образовательных программ) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ), получения ими среднего профессионального образования с учетом состояния здоровья, а также условий для их социокультурной адаптации в обществе.

1.3 Инструкция ориентирована на решение следующих задач организации образовательного процесса для вышеуказанной категории лиц в ГБПОУ НСТ:

- разработки технологий обучения для инвалидов и лиц с ОВЗ;
- использования технических средств в соответствии со спецификой заболевания и получаемой квалификацией;
- создания системы психолого-педагогического сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ;
- создания системы информационного обеспечения комплексной профессиональной, социокультурной и психологической адаптации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- подготовки педагогических кадров для работы с лицами с ОВЗ.

1.4 Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников образовательного учреждения при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.

1.5. **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".

1.6. **Лица с ограниченными возможностями здоровья** — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

1.7. Для реализации права на получение образования лица, имеющие инвалидность, должны представить в образовательное учреждение заключение федерального учреждения медико-социальной экспертизы о том, что им не противопоказано обучение в соответствующих образовательных организациях (п. 5 ст. 72 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА**

2.1. Знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для лиц с ОВЗ; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и лицами с ОВЗ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

2.2. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

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

2.4. Ознакомление с порядком эвакуации вышеуказанной категории граждан на объекте в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

## **3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

3.1. **Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидом, лицом с ОВЗ вежливо и уважительно, вполне естественно пожать им руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему<sup>54</sup>, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2. **Адекватность и вежливость:** относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

3.3. **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.

**3.4. 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.

**3.5. 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.

**3.6. 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 попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

**3.7. 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.

**3.8. 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.

**3.9. 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.

## **4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С АБИТУРИЕНТАМИ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ**

### **4.1. Требования к поступающему.**

Инвалид при поступлении на адаптированную образовательную программу должен предъявить индивидуальную программу реабилитации инвалида (ребенка-инвалида) с рекомендацией об обучении по данной профессии/специальности, содержащую информацию о необходимых специальных условиях обучения, а также сведения относительно рекомендованных условий и видов труда.

Лицо с ОВЗ при поступлении на адаптированную образовательную программу должно предъявить заключение психолого-медико-педагогической комиссии с рекомендацией об обучении по данной профессии/специальности, содержащее информацию о необходимых специальных условиях обучения

## **5. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

5.1. Инвалидам и лицам с ОВЗ оказывается необходимая помощь при входе в учебное заведение (выходе из него), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

5.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, лицо с ОВЗ, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

5.3. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам, при приёме указанных лиц в учреждении необходимо:

а) рассказать об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов и лиц с ОВЗ применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

б) при оказании услуги в учреждении 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 учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

5.4. 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 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.

#### 5.5. 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.

Приложение  
к примерным рекомендациям  
по оказанию необходимой помощи инвалидам,  
лицам с ограниченными возможностями здоровья  
при посещении образовательного учреждения  
и для обеспечения условий доступности  
предоставляемых услуг в сфере образования

### ВИДЫ БАРЬЕРОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ, ЛИЦАМ С ОВЗ

Основные категории Инвалидов, лиц с ОВЗ	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
<b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>	<p>Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.</p> <p>Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры.</p> <p>Неадаптированные санитарные комнаты.</p> <p>Отсутствие места для разворота в помещениях.</p> <p>Высокое расположение информации на стойках и стендах.</p>
<b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b>	<p>Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы.</p> <p>Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.</p>
<b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>	<p>Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов.</p> <p>Иные ограничения действия руками.</p>
<b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и пр.)</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих.</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника.</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.</p>
<b>Глухие и слабослышащие</b>	<p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.</p> <p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.</p> <p>Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>