



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ПЕРВАЯ МИЛЯ»

М.В. Васильченко
Васильченко М.В.

2020 г.

**ИНСТРУКЦИЯ
ПО РАБОТЕ С ЛИЦАМИ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМЖНОСТЯМИ
В ООО «ПЕРВАЯ МИЛЯ»**

г. Краснодар

2020 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в ЧОУ ДО ДПО «Автошкола «Авторитет» (далее Инструкция) разработана в соответствии с законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи» и от 20 ноября 2015 г. № 834 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг», Письмо Минобрнауки РФ от 03.18.2014 г. № 06-281 "Требования к организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ПОО, в том числе оснащённости образовательного процесса, иными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края и города Краснодара, а также локальными актами ООО «ПЕРВАЯ МИЛЯ» (далее -Автошкола). Настоящая Инструкция разработана в целях:

Недопустимости дискриминации в ООО «ПЕРВАЯ МИЛЯ» 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 образования и социальной адаптации в условиях Автошколы.

Реализации прав пациентов с ограниченными возможностями здоровья на

получение квалифицированной помощи в структурных подразделениях

Автошколы.

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками

Автошколы.

В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Автошколы, в том числе с участием персонала

(с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении

инвалида или лица с ОВЗ).

Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом из

числа членов комиссии по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг Автошколы согласно

Положению о комиссии по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг ООО «ПЕРВАЯ МИЛЯ»

(принято на заседании Педагогического совета от 09.01.2019, протокол № 1, утверждено приказом директора от 09.01.2019 №1-ОД).

Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам

доступности объектов и услуг Автошколы ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности»

(далее

Журнал). В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с

указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников),

проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

Допуск к работе вновь принятых работников Автошколы осуществляется

после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Автошколы.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Автошколы и объектам, на которых они предоставляются, 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 инвалидом или лицом с ОВЗ 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 общении, 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 передним.

Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные

движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные 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, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте Автошколы.

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на

объектах Автошколы определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, пандуса для передвижения по лестнице

вниз и вверх на коляске) и возможности пользоваться им.

Сотрудники 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.

Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают

скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере

равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники 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. Сотрудники 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).

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.

Лица, имеющие нарушение зрения.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник 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, сотрудник должен передвигаться на объекте Автошколы без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по

объекту Автошколы, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о

наличии на объекте Автошколы информационных табличек, изготовленных с

использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Автошколы необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притоках, 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 сотрудник 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.

Лица, имеющие нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать 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 сотрудник 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 через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о

наличии на объекте Автошколы специализированной аппаратуры (FM-система) и познакомить их с правилами пользования ею. __