

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ**

**Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Воркутинский политехнический техникум»**



Утверждаю:

Директор ГПОУ «ВПТ»

В.Б. Волок

«07» января 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ,
СВЯЗАННОЙ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И
УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ВОРКУТИНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг ГРПОУ «Воркутинский политехнический техникум» разработана в соответствии с Федеральным 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», Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 апреля 2014 г. № АК – 44/05вн «Об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса», Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № АК – 1782 «Об организации приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательные организации высшего образования», иными правовыми актами Российской Федерации, Правительство Республики Коми Постановление от 22 апреля 2016 года N 211 «Об утверждении программы Республики Коми «Доступная среда» на 2016 – 2020 годы»
(в редакции Постановлений Правительства Республики Коми от 30.05.2016 N 279, от 23.08.2016 N 402, от 09.02.2017 N 89, от 19.06.2017 N 327)
- 1.2. Настоящая инструкция разработана в целях:
 - 1.2.1. Недопустимая дискриминация в ГПОУ «ВПТ» 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.
- 1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ГПОУ «ВПТ».

- 1.4. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) на получение профессионального образования и социальной адаптации в условиях техникума.
- 1.5. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц ОВЗ объектов и услуг ГПОУ «ВПТ», в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).
- 1.6. Инструктаж и обучение сотрудников проводится специалистом по охране труда ГПОУ «ВПТ» согласно должностной инструкции.
- 1.7. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ГПОУ «ВПТ» ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности».

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 услугам ГПОУ «ВПТ» и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:
 - 2.1.1. 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 руку.
 - 2.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснить, к кому в данный момент обращен разговор, и назвать себя.
 - 2.1.3. Если инвалиду или лицу 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.
 - 2.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени – отчеству и на «Вы».
 - 2.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.
 - 2.1.6. При общении с лицом с нарушением опорно – двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует

на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

- 2.1.7. Сотрудники 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.
- 2.1.8. 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.
- 2.1.9. Рекомендуется заранее показывать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться.

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 в техникуме определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, пандус и специальной съемной ступеньки для входа в техникум).

Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах 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 и 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 существует архитектурный барьер, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

3.2. 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 требуются коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понята, рекомендуется попросить собеседника повторить ее. Сотрудники обязаны помнить, что пытаться ускорить 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 или 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 ним 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 общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепые люди всего около 15%, 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, назвать 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 нарушением зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте техникума без резких движений, не делая рывков.

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 лицо 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 происходило через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.