

Аккредитованное образовательное частное учреждение
высшего образования
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»

СОГЛАСОВАНО
Ученый совет
Протокол № 7
«24» июля 2018г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
А.Г. Забелин
«24» июля 2018г.



ИНСТРУКЦИЯ
по работе с инвалидами
и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2018

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Инструкция разработана на основании следующих нормативно - правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа 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 г. № 1309;
- Приказа 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;
- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в АОЧУ ВО МФЮА 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 среднего профессионального, высшего образования и социальной адаптации в условиях МФЮА.

1.3. Настоящая инструкция определяет правила поведения профессорско- преподавательского состава и сотрудников МФЮА (далее - сотрудники) при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. **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.

Лицо с ограниченными возможностями здоровья - лицо, имеющее физический и (или) психический недостатки, которые препятствуют освоению образовательных программ без создания специальных условий для получения образования (далее- лиц с ОВЗ);

1.5. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам и объектам, на которых они предоставляются и оказания им при этом необходимой помощи.

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «Доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг; 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;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг в АОЧУ ВО МФЮА (электронно и дистанционно - при наличии таких услуг);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющихся в распоряжении МФЮА, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации данных граждан на объекте в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников МФЮА при предоставлении услуг данным категориям лиц.

1.7. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками АОЧУ ВО МФЮА.

1.8. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг МФЮА.

1.9. Инструктаж проводится руководителем структурного подразделения АОЧУ ВО МФЮА (сотрудником, отвечающим за технику безопасности и охрану труда).

1.10. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами» (далее - журнал). Форма журнала представлена в приложении 1. В журнале ведется запись темы инструктажа, даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его.

1.11. Допуск к работе вновь принятых работников АОЧУ ВО МФЮА осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг МФЮА.

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 МФЮА 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 ему руку.

2.1.2. 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.

2.2.3. 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.

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, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

2.1.6. 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 перед ним.

2.1.7. 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.

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 показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте АОЧУ ВО МФЮА.

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 на объектах АОЧУ ВО МФЮА определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ 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 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.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

3.2.1. 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).

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 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.

3.4. 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 сдвигая его руку. Сопровождая лицо с

нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте АОЧУ ВО МФЮА без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту АОЧУ ВО МФЮА, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте АОЧУ ВО МФЮА необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, 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 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.

3.5. 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 АОЧУ ВО МФЮА специализированной аппаратуры и познакомить их с правилами пользования.

4. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ НА ПРИЁМЕ В ПРЕДУНИВЕРСАРИЙ МФЮА И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

4.1. Инвалидам и лицам с ОВЗ оказывается необходимая помощь при входе в Предуниверсарий (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

4.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид и лицо с ОВЗ, цель посещения МФЮА, необходимость сопровождения.

4.3. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам специалисту при приёме данных лиц в МФЮА необходимо:

4.3.1. рассказать инвалиду об особенностях здания АОЧУ ВО МФЮА:

- количестве этажей;
- наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях АОЧУ ВО МФЮА и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

4.3.2. познакомить данных лиц со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида (лицо с ОВЗ) друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

4.3.3. 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 АОЧУ ВО МФЮА от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

4.3.4. обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению. Допуск собаки-поводыря АОЧУ ВО МФЮА возможен только при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386бн «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи». При посещении АОЧУ ВО МФЮА владелец собаки-поводыря

должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

- паспорт собаки-поводыря, подтверждающий, что собака обучалась дрессуре по специальному курсу для собак-поводырей и не является агрессивной для окружающих;

-ветеринарный паспорт (ветеринарное свидетельство) на собаку, подтверждающий наличие всех необходимых прививок и осмотра ветеринара;

-наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки-поводыря с опознавательными знаками и светоотражающими элементами.

4.4.Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой- поводырём:

4.4.1. В АОЧУ ВО МФЮА рекомендуется предусмотреть для собаки-поводыря специальное место для отдыха/ожидания, минимальный размер которого составляет 1,5 кв.м. с возможностью фиксации собаки на свободном поводке. Место отдыха/ожидания собаки-поводыря должно быть защищенным от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца), и не должно располагаться на проходе.

4.4.2.Рекомендуется обеспечить зону отдыха/ожидания чистой подстилкой и не переворачиваемой поилкой для воды. Обеспечение водой осуществляется из водопровода, качество воды должно соответствовать ГОСТу.

4.4.3.при необходимости организуется специальное место для выгула собаки-поводыря. Выгул собаки осуществляется в наморднике и на поводке, вдали от тротуара, детских и спортивных площадок.

4.5. Порядок действий сотрудников при посещении АОЧУ ВО МФЮА лица с собакой-поводырем

4.5.1.В случае, если посетитель заранее сообщает о своем приходе ответственному за сопровождение в АОЧУ ВО МФЮА инвалидов, по телефонам, указанным на официальном сайте АОЧУ ВО МФЮА в разделе «Доступная среда», ответственный уточняет:

время посещения;

необходимость в получении услуги на объекте;

наличие собаки-поводыря;

потребность в особых условиях ожидания собаки-поводыря на время получения услуги.

4.5.2. В случае явки лица с собакой-поводырем без предупреждения представитель охраны по телефону связывается с ответственным лицом и предупреждает о приходе посетителя с собакой-поводырем.

5. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЧЛЕНОВ ПРИЕМНОЙ КОМИССИИ ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

	Мероприятия	Зона ответственности сотрудников приемной комиссии- в течении года
1.	Возможность беспрепятственного входа в МФЮА и выход для инвалида на кресле-коляске	Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе, сопровождении до места предоставления услуги. Оказать помощь при выходе из МФЮА
2.	Возможность самостоятельного передвижения инвалида на кресле-коляске по территории МФЮА в целях доступа к помещению Приемной комиссии, в том числе с помощью сотрудников приемной комиссии	Услышав звонок вызова, сотрудники приемной комиссии встречают инвалида на кресле-коляске при входе в МФЮА.
3.	Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и слуха	Организационные мероприятия возлагается на сотрудника приемной комиссии и сотрудников, ответственных за работу с данными лицами в соответствии с инструкцией
4.	Оказание инвалидам и лицам с ОВЗ помощи, необходимой для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления образовательных услуг в МФЮА, в том числе Правил приема	Ответственные сотрудники, назначаемые приказом по МФЮА в соответствии с данной инструкцией

Журнал инструктажа работников АОЧУ ВО «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами

№	Ф.И.О. лица, проходившего инструктаж	Должность	Дата проведения инструктажа	Подпись лица, проходившего инструктаж	Ф.И.О. лица, проводившего инструктаж, должность, подпись
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

