

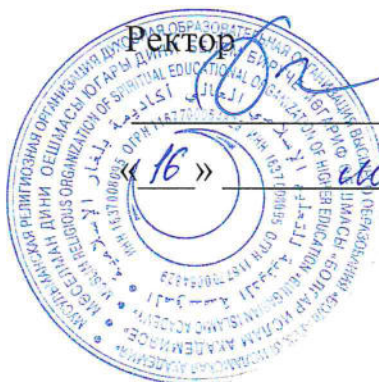
Мусульманская религиозная организация
духовная образовательная организация высшего образования
«Болгарская исламская академия»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Д.М. Абдрахманов

«16» марта 2020 г.



Документ подписан электронной подписью
Информация о владельце:
Ф.И.О.: Тимерханов Айнур Ахатович
Должность: Исполняющий обязанности ректора
Сертификат: fdf426148304d16670a0d5f3a453b42d805939a9

**ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

г. Болгар – 2020 год

Предисловие

1. ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

РАЗРАБОТАНА начальником Управления кадров Дирзизовой Г.К.

2. ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

СОГЛАСОВАНА:

Начальник Управления образования



Л.Ф. Салихова

Начальник
Юридического управления

А.А. Билалов

Начальник АХЧ



Н.Р. Ариф

Специалист по охране труда



Р.Р. Сагдиев

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	4
2.	Сопровождение инвалидов в Академии и при оказании им услуг	5
3.	Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	6
4.	Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	7
5.	Внесение изменений в инструкцию	10
6.	Лист рассылки	11
7.	Лист ознакомления	12

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция Мусульманской религиозной организации духовной образовательной организации высшего образования «Болгарская исламская академия» (далее – Академия) по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее – инструкция) 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 образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечений условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» и от 2 декабря 2015 г. № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования», 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 – 1782/05 «Об организации приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательные организации высшего образования», иными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

1.2. Настоящая инструкция разработана в целях:

— недопустимости дискриминации в Академии 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 высшего образования и социальной адаптации в условиях Академии.

1.3. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Академии.

1.4. 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 Академии, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождения инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Хранение инструкции.

Оригиналы экземпляров настоящей инструкции хранятся в Управлении кадров и в Юридическом управлении до замены их новыми вариантами. Копии настоящей инструкции хранятся в структурных подразделениях Академии.

2. Сопровождение инвалидов в Академии и при оказании им услуг

2.1. Инвалидами оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получение и одевании верхней одежды).

2.2. В первоочередном порядке уточняется в какой помощи нуждается инвалид, необходимость сопровождения.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам сотруднику Академии при приеме инвалида необходимо:

- рассказать инвалиду об особенностях здания Академии;
- количество этажей;
- наличие лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
- расположение санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- необходимых для оказания услуги в структурных подразделениях Академии и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- познакомить инвалида со всеми специалистами, педагогами, задействованным в работе с ним, лично, предоставив по фамилии, имени и отчеству специалиста, педагога и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;
- в начале семестра четко разъяснить расписание занятий (выдать расписание, записать на лист время и место проведения занятий);
- показать нужный кабинет, акцентировав внимание на путь по Академии от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места

проведения занятия;

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

3. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Академии 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 назвать 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 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 перед ним;

— сотрудники Академии 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 Академии.

4. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Академии определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (подъемник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, адаптированный лифт) 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 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.

4.2. Лица, испытывающие затруднения 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 осмыслена.

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 большое 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 (написать, напечатать).

4.3. 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.

4.4. 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 нарушением зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Академии без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Академии, 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 Академии информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

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

4.5. 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.

5. Внесение изменений в инструкцию

Внесение изменений и дополнений в инструкцию осуществляется путем подготовки инструкции в новой редакции и утверждения ее Ректором Академии в установленном порядке.

Лист рассылки

№ п/п	Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата

Лист ознакомления

№ п/п	Наименование должности	ФИО	Подпись	Дата