

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНА
приказом от 25.04.2023 № 01-03/611

Инструкция
по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
в КФУ

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инструкция) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» (далее – КФУ) разработана на основании следующих документов:

– Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;

– Настоящая Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

– приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 1399 «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»;

– Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

– Методического пособия для обучения (инструктирования) работников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х ч. – М., 2015. – 555 с.;

– Положения об условиях обучения обучающихся с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» от 27.08.2019 № 0.1.1.67-08/138/19;

– Положения о порядке допуска собаки-проводника в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет» от 03.12.2018 № 0.1.1.67-08/309;

– Порядка сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов КФУ от 15.11.2019 № 0.1.1.67-08/222/19;

– паспортов доступности учебных зданий и общежитий КФУ.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

– недопущения дискриминации в КФУ по признаку инвалидности, то есть недопущения любых различий, исключений или ограничений по причине инвалидности,

целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими обучающимися 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 инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья на получение высшего образования и социальной адаптации в условиях КФУ.

1.3. Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками КФУ, включая работников филиалов.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией работники КФУ проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг КФУ.

1.5. Инструктаж проводится руководителем основного структурного подразделения, директором филиала КФУ.

1.6. Для учета работы по проведению инструктажа и обучению работников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется журнал инструктажа основного структурного подразделения по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами (далее – журнал), форма которого представлена в приложении к настоящей Инструкции. В журнале указывается тема инструктажа, дата его проведения, Ф.И.О. и должности работников, прошедших инструктаж, а также Ф.И.О., должность и подпись работника, проводившего его. Форма журнала инструктажа представлена в Приложении.

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 КФУ и объектам, на которых они предоставляются, руководителям подразделений, научно-педагогическим работникам КФУ (далее – НПП), учебно-вспомогательному и научному персоналу, техническому персоналу, обучающимся 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.

2.1.3. 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 и 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. Работники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологическими внезапно возникающими произвольными движениями 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 КФУ.

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

3.1. Особенности взаимодействия с лицами, испытывающими трудности при передвижении

3.1.1. Работники должны:

- поздороваться;
- представиться по имени и отчеству;
- предложить помощь;
- открыть входные двери, оказать помощь при входе/выходе из здания;
- при необходимости предоставить кресло-коляску при входе в здание, оказать помощь при перемещении в кресло-коляску;
- помочь раздеться и одеться в гардеробе;
- оказать помощь при передвижении до места предоставления услуги;
- всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;
- уведомить о наличии на объектах КФУ определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

3.1.2. Ответственные за взаимодействие с инвалидами и лицами с ОВЗ работники 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.

3.1.3. 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.

3.1.4. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

3.1.5. 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. Особенности взаимодействия с лицами, испытывающими затруднения в речи

3.2.1. Работники и обучающиеся должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

3.2.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

3.2.3. 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.

3.2.4. В случае если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

3.2.5. Работники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания.

3.2.6. 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. Особенности взаимодействия с лицами с задержкой в развитии и проблемами общения

3.3.1. 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.

3.3.2. 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. Особенности взаимодействия с лицами, имеющими нарушение зрения

3.4.1. Работники должны:

- поздороваться;
- представиться по имени и отчеству;
- предложить помощь;
- открыть входные двери, оказать помощь при входе/выходе из здания;
- оказать помощь при передвижении до места предоставления услуги;
- помочь раздеться и одеться в гардеробе;
- при необходимости ознакомить с надписями в учреждении.

3.4.2. 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 зрение при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

3.4.3. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, работники и обучающиеся должны 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.

3.4.4. При передвижении слепого необходимо предложить ему взять сопровождающего за предплечье.

3.4.5. При ходьбе необходимо находиться на шаг впереди, такое расположение позволяет движением руки сигнализировать о препятствиях, остановках, узких проходах, своевременно предупреждать инвалида о препятствиях, которые встречаются (могут встретиться на его пути), а именно: ступенях, низких притолах и т.п.

3.4.6. При спуске и подъеме по ступеням лестницы зрячий сопровождающий должен находиться на ступень выше или ниже. При входе в помещение зрячий сопровождающий должен проходить в дверь первым, рукой, прижимая локоть, подавая сигнал слепому, чтобы тот сдвинулся за спину; пройдя следом, инвалид с нарушением зрения перехватывает свободной рукой ручку двери и закрывает за собой дверь.

3.4.7. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте КФУ без резких движений, не делать рывков.

3.4.8. При общении с группой слепых каждый раз необходимо называть имя того, к кому обращаются. Избегать в речи расплывчатых определений и инструкций, которые в обычной речи сопровождаются жестами.

3.4.9. Сопровождающему необходимо сообщать слепым и слабовидящим о наличии в аудитории/помещении специализированной аппаратуры/оборудования и условиях пользования ими.

3.4.10. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту КФУ, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбрать нужный путь.

3.4.11. Работники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте КФУ информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

3.4.12. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

3.4.13. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

3.4.14. 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 иностранные слова.

3.4.15. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

3.4.16. 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. Особенности взаимодействия с лицами, имеющими нарушение слуха.

3.5.1. 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.

3.5.2. 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.

3.5.3. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

3.5.4. 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.

3.5.5. 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.

3.5.6. Необходимо использовать письменную форму речи, если возникают трудности при устном общении (непонимание) или если общение происходит в многолюдных местах.

3.5.7. Работники обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о наличии на объекте КФУ специализированной аппаратуры и познакомить их с правилами пользования.