

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Государственного бюджетного
учреждения дополнительного образования
города Москвы "Детская музыкальная
школа имени Н.С.Голованова"
от 27 августа 2019 г. № 62/2-ОД

Директор  В.А.Щербина



ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и маломобильных групп населения
при посещении Государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования города Москвы
"Детская музыкальная школа имени Н.С.Голованова"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования города Москвы "Детская музыкальная школа имени Н.С.Голованова" (далее – Школа) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных групп населения.

1.2. **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.

Маломобильные группы населения (МГН) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН относятся люди с инвалидностью, но и не имеющие ограничений по мобильности в том числе с дефектами слуха, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, трости, палки), с детскими колясками, беременные женщины, дети дошкольного возраста, люди, мобильность которых снижена из-за старения организма (инвалиды по старости, на протезах, с недостатками зрения, с психическими отклонениями).

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции по вопросам социальной защиты инвалидов", сводом правил СП 59.13330.2016 "СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения" (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, утвержденная приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 27 декабря 2011 г. № 605).

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и МГН к помещениям и предоставляемым услугам Школы, оказания при этом необходимой помощи.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия "доступная среда для инвалидов" и основных требований доступности объектов и услуг для МГН; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг (в помещениях или вне помещений Школы, через Интернет);

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

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) взаимодействие работников Школы при предоставлении услуг инвалиду и МНГ.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку. При встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда Вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуг и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь.

2.4. Предложение помощи. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Обращение с кресло-коляской. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – это то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если Вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. Внимательность и терпеливость. Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам – понять его.

2.8. Расположение для беседы. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.9. Привлечение внимания человека. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ СЛУГ

3.1. Для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата:

3.1.1. При организации в Школе встречи лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.1.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.1.3. Работник Школы сопровождает лицо с нарушением опорно-двигательного аппарата от входной группы Школы до зоны обслуживания и обратно.

3.1.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.2. Для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске:

3.2.1. При организации в Школе встречи лица, передвигающегося на кресле-коляске, назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.2.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.2.3. Работник Школы сопровождает лицо, передвигающееся на кресле-коляске, от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

3.2.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.3. Для инвалидов с нарушением зрения:

3.3.1. При организации в Школе встречи лица с нарушением зрения назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.3.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.3.3. Работник Школы сопровождает лицо с нарушением зрения от входной группы до зоны целевого обслуживания и обратно.

3.3.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.3.5. Разрешен допуск собаки-проводника с выделенным местом при ожидании и оказании услуг.

3.4. Для инвалидов с нарушением слуха:

3.4.1. При организации в Школе встречи лица с нарушением слуха назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

3.4.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме с помощью письменной переписки на бумажном носителе или с помощью русского жестового языка (сурдоперевода) дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

3.4.3. Работник Школы сопровождает лицо с нарушением слуха от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

3.4.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

3.5. Для обеспечения доступности к услугам при общении с инвалидом и МНГ, необходимо:

3.5.1. Рассказать:

- об особенностях помещения, где предоставляется услуга: наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- в каком помещении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.5.2. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника Школы и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.5.3. При оказании услуги четко разъяснить график (расписание) оказания услуги (выдать расписание; показать место ее проведения, акцентировав внимание на путь от входа до места обслуживания, при необходимости сопроводить до места оказания услуги).

3.5.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

- если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

- когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;

- когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь;

- не заставляйте Вашего собеседника обращаться в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

- оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица;

- существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

- говорите ясно и ровно, не нужно излишне подчеркивать что-то. Не надо кричать, особенно в ухо;

- если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник;

- если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;

- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

- не забывайте о среде, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;

- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если Ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.

Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.