

**Общество с ограниченной ответственностью
Учебный центр «Лидер»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО Учебный центр «Лидер»


Д.Е. Кузьминых/
«15»  2025 г.


ИНСТРУКЦИЯ

по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ,

связанной с обеспечением

доступности объектов и услуг в ООО Учебный центр «Лидер»

1 Общие положения

- 1.1 Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Письмом Министерства образования и науки России от 12 февраля 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», также локальными актами ООО Учебный центр «Лидер».
- 1.2 Настоящая Инструкция разработана в целях:
 - 1.2.1 Недопустимости дискриминации в ООО Учебный центр «Лидер» 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.
 - 1.2.2 Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального обучения и дополнительного профессионального образования и социальной адаптации в условиях ООО Учебный центр «Лидер».
- 1.3 Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ООО Учебный центр «Лидер».
- 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 ООО Учебный центр «Лидер», в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ). Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом, назначенным Приказом директора ООО Учебный центр «Лидер».
- 1.5 Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ООО Учебный центр «Лидер» ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал) (*Приложение*

№1). В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

- 1.6 Допуск к работе вновь принятых работников ООО Учебный центр «Лидер» осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг ООО Учебный центр «Лидер».

2 Алгоритм встречи и сопровождения по территории объекта инвалида и лица с ограниченными возможностями здоровья

- 2.1 Для связи с ответственным за встречу лиц с ОВЗ сотрудником у входной группы всех объектов ООО Учебный центр «Лидер» размещена система вызова персонала с переговорным устройством и номер телефона для связи.
- 2.2 Назначенный приказом директора ответственный сотрудник за встречу сотрудник, услышав звонок вызова, должен:
- выйти к инвалиду и (или) лицу с ОВЗ и оказать ему помощь при входе в здание;
 - в случае, если на объекте технически не предусмотрена возможность передвижения на инвалидной коляске, ответственный сотрудник прибегает к помощи других сотрудников ООО Учебный центр «Лидер», которые по согласованию с инвалидом и (или) лицом с ОВЗ перенесут его до места оказания услуги;
 - в случае наличия у инвалида по зрению собаки - поводыря, проверить наличие специального разрешения, подтверждающего ее специальное обучение, и обеспечить ее допуск в здание;
 - в первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид и (или) лицо с ОВЗ, цель посещения ООО Учебный центр «Лидер», необходимость его сопровождения;
 - рассказать об особенностях здания, наличии приспособлений и устройств для инвалидов, расположение санитарной комнаты;
 - сопровождать до нужного специалиста, познакомить со специалистом;
 - оказать помощь при выходе из здания, в том числе при помощи других сотрудников.

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 ООО Учебный центр «Лидер» и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

3.1.5 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.

3.1.6 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.

3.1.7 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.

3.1.8 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.

3.1.9 Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ООО Учебный центр «Лидер».

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 ООО Учебный центр «Лидер» определенного специального оборудования для инвалидов 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 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. 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 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 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).

4.3 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 ООО Учебный центр «Лидер» без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ООО Учебный центр «Лидер», и 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 ООО Учебный центр «Лидер» информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.
- Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ООО Учебный центр «Лидер» необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притоках, трубах и т.п.
- Ответственное лицо показывает место ожидания для собаки-поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту ожидания собаки-поводыря.

- 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.

4.4 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 собеседника или сопровождающего его лица 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.

Приложение №1
к инструкции по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ,
связанной с обеспечением доступности объектов и услуг
в ООО Учебный центр «Лидер»

Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности

ООО Учебный центр «Лидер»

Начат: « ____ » _____ 2025 г.

Окончен: « ____ » _____ 20 ____ г.

Дата инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Год рождения	Профессия (должность) инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте внеплановый	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструктирующего	Подпись	
							Инструкти- руемого	Инструкти- рующего

[illegible]