

 Kunaev University	УНИВЕРСИТЕТ КУНАЕВА	РИ УК 02-23	Издание: первое
	РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения, при посещении Университета Кунаева		Страница 1 из 8

Утвержден
 на заседании Ученого совета
 протокол № 1 от 31 08 2023 г.



Председатель Ученого совета
 Ректор
 д.ю.н., профессор Жалаири О.Ш.

Qallaman

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ
по обслуживанию инвалидов
и других маломобильных групп населения, при посещении
Университета Кунаева

Копия	Код	Издание	Разработал:	Согласовала:
	РИ УК 02-23	первое	Проректор по воспитательной работе и социально-культурному развитию	Представитель руководства по качеству: Проректор по учебно-методической работе и академической мобильности
			Доктор PhD, доцент Дюсебаев Талгат Турашевич	к.ю.н., доцент Ильясова Бактыгүл Куанышқызы
			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Алматы-2023г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения соответствующих сотрудников и студентов Университета Кунаева при предоставлении услуг лицам, имеющим инвалидность, и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан от 26 июня 2021 года № 56-VII «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам инклюзивного образования», «Конвенция о правах инвалидов» Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года, Законом Республики Казахстан «О социальной защите лиц с инвалидностью в Республике Казахстан», (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2023 г.) в целях обеспечения доступа лиц, имеющих инвалидность, к различным услугам и предназначена к использованию при инструктировании работников Университета, а также при непосредственном оказании услуг лицам, имеющим инвалидность.

1.3. Требования к уровню подготовки сотрудников (работников) и студентов:

а) знание понятия «**доступная среда для инвалидов**» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг лицам, имеющим инвалидность, наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) информированность о **специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для лиц, имеющих инвалидность, имеющихся в распоряжении организации, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности)**;

в) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ РАБОТНИКУ УНИВЕРСИТЕТА ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА.

2.1. **Соответствующим сотрудникам и студентам Университета при встрече с лицом, имеющим инвалидность, необходимо обращаться вежливо и уважительно, вполне естественно пожать руку. При разговоре с лицом, имеющим инвалидность, необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.**

2.2. **Не говорите о присутствующем человеке, имеющего инвалидность, в третьем лице, обращаясь к его сопровождающему или сопровождающим, – все вопросы и предложения сотрудников Университета, адресуйте непосредственно к этому человеку.**

2.3. Когда Вас знакомят с человеком, имеющим инвалидность, вполне естественно пожать ему руку – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

2.4. При разговоре с лицом, пользующимся кресло-коляской или костылями, сотрудникам и студентам Университета необходимо проявить должное уважение, расположитесь так, чтобы **Ваши и его глаза были на одном уровне**. Соответствующему представителю Университета будет легче разговаривать, а собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

2.5. Запрещается опираться на кресло-коляску и толкать ее без согласия лица пользующегося ею. Если вас попросили помочь лицу, передвигающемуся на кресло-коляске, сначала катите ее медленно, так как, коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Кресло-коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует и поэтому – это тоже самое, что опираться на его обладателя.

Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения

2.6. При общении с лицом, который плохо слышит, чтобы привлечь его внимание помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало и ничто не заслоняло Вас.

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.

2.7. Сотрудник и студент Университета обязан при оказании услуг (обслуживании) лицам, имеющим ограничения по зрению, обязательно представляться, называть себя и тех людей, которые пришли с вами.

Если у вас общая беседа в группе, не забывать пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Обязательно предупреждайте вслух, когда **Вы отходите в сторону** (даже, если отходите ненадолго). Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.

Передавая что-либо в руки лицу, имеющему ограничения по зрению, ни в коем случае не говорите: «Пощупай это» – говорите обычные слова «Посмотри на это».

2.8. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, как именно Вы должны действовать.

Если Вы не поняли, не надо стесняться – переспросите.

Не рекомендуется суетиться вокруг человека, «кидаться» на помощь, если Вас об этом еще не просили.

2.9. Работники Университета всегда **обязаны предлагать помощь**, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие: «Позвольте Вам помочь открыть дверь?».

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ЛИЦ, ИМЕЮЩИХ ИНВАЛИДНОСТЬ, ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ.

3.1. **Обеспечение доступности услуг:** сотрудник или студент Университета обязан лично убедиться в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан.

Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы, или барьеры и как их можно устранить.

3.2. По прибытию в Университет лиц, имеющих инвалидность, и других маломобильных групп населения, сотрудник Университета, должен оказать ему всю необходимую помощь, и первым спросить о необходимости помощи.

Соответствующий сотрудник и студент Университета обязан этим группам населения оказывать **необходимую помощь при входе в здание (выходе из здания, аудитории), получении и одевании верхней одежды, помощь, в передвижении, или любую иную помощь.**

Перед тем, как оказать помощь, рекомендуется **обязательно спросить разрешения у инвалида: «Разрешите Вам помочь?...», «Как я могу Вам помочь? и т.п....»**

3.3. Сотрудником и студентом Университета в **первоочередном порядке уточняется**, в какой помощи нуждается лицо, имеющее инвалидность, или тот или иной представитель маломобильной группы населения, цель посещения организации, необходимость его сопровождения.

3.4. Для **обеспечения доступа лиц, имеющих инвалидность, к услугам специалиста при его приёме (обслуживании) необходимо:**

а) рассказать лицу, **имеющего инвалидность**, об особенностях здания:
- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств применительно к его функциональным ограничениям;

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

- необходимых для оказания услуги структурных подразделений организации и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги, по желанию лица, имеющего инвалидность, обслужить его за столиком.

При этом представитель Университета, обслуживающий лицо, имеющее инвалидность, должен соблюдать правила этикета, предусмотренные в разделе «РЕКОМЕНДАЦИИ РАБОТНИКУ ОРГАНИЗАЦИИ. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА» т. е., **присесть на стул и быть на одном уровне высоты с инвалидом.**

б) обеспечить допуск в здание лица сопровождающего, человека, имеющего инвалидность.

3.4. Особенности общения с лицами, имеющими ограничения по зрению:

- **поздоровайтесь с лицом, имеющим ограничения по зрению, и спросите, какая помощь ему необходима: «Здравствуйте! Вас приветствует сотрудник или студент академии...! Чем могу Вам помочь?»;**

- оказывая свою помощь лицу, имеющего ограничения по зрению, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите.

Не нужно хватать человека имеющего ограничения по зрению и тащить его за собой.

Если вы заметили, что человек, имеющий ограничения по зрению, сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, **подойдите и помогите выбраться на нужный путь;**

- **опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях;**

- если вы собираетесь лицу, имеющему ограничения по зрению, зачитать необходимую ему информацию, сначала предупредите его об этом.

Говорите обычным голосом. Если человек, имеющий ограничения по зрению, должен подписать документ, **прочитайте его обязательно полностью.**

Инвалидность не освобождает лицо, имеющее ограничения по зрению, от ответственности, обусловленной законодательством;

- когда вы предлагаете человеку, имеющему ограничения по зрению, 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 людей, **имеющих ограничения по зрению, 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 человеку, **имеющего ограничения по зрению,** двигайтесь не торопясь, и при спуске, или подъеме по ступенькам **ведите его перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.**

- Лицам, **имеющим ограничения по зрению** при расчете за платные услуги, **необходимо говорить, сколько купюр кассир у него берет и сколько отдает при сдаче, дать купюры в руки посчитать их:** «Вот пожалуйста, я беру у Вас четыре купюры по десять тысяч тенге и две купюры по пять тысяч тенге, и выдаю Вам сдачу сумму в размере двух тысяч тенге купюрами номиналом по одной тысяче тенге в количестве двух штук».

3.5. Особенности общения с лицами, имеющими ограничения по слуху:

- разговаривая с человеком, у которого **есть ограничения по слуху, 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 за плечо, или же помахать рукой;**

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

- 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, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;

- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Если это удобно для инвалида, дайте ему бумагу и ручку;

- 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 люди, имеющие ограничения по слуху, 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.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалидность	Ограничение жизнедеятельности лица, выражающееся в полной или частичной утрате им способностей или возможности осуществлять самообслуживание, проживание, ориентацию, общение, контроль за своим поведением, а также заниматься трудовой деятельностью.
Инвалид	Лицо, которое ограничено в одной или более видах жизнедеятельности, и не может самостоятельно обеспечить полностью или частично потребности самостоятельной личной или социальной жизни вследствие физических, психологических, сенсорных, культурных, и иных барьеров, которые не позволяют ему, быть интегрированным в обществе на таких же основаниях, как и другие члены общества.
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупно насыпное 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 аудиоконтур, 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.