

УТВЕРЖДЕНА  
приказом АО «Газпром  
газораспределение Вологда»  
от « 01 » апреля 2022 г. № 191

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ  
МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ УЧЕБНО-  
МЕТОДИЧЕСКОГО ЦЕНТРА АО «ГАЗПРОМ ГАЗОРАСПРЕДЕЛЕНИЕ  
ВОЛОГДА»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция по обслуживанию инвалидов (лиц с ограниченными возможностями здоровья) и других маломобильных граждан при посещении Учебно-методического центра АО «Газпром газораспределение Вологда» (далее - Инструкция) разработана в целях обеспечения доступности для инвалидов и услуг в сфере образования, обеспечения доступа инвалидам к услугам и объектам, на которых они предоставляются и в целях оказания инвалидам необходимой помощи. Может быть использована при инструктировании работников Учебно-методического центра АО «Газпром газораспределение Вологда» (далее – УМЦ), а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.2. Настоящая инструкция разработана на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 N 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи";

- Федерального закона от 01.12.2014 N 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов".

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Министерства образования и науки, локальными актами УМЦ.

1.3. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников УМЦ при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан, лиц с ограниченными возможностями здоровья).

1.4. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, контроль за соблюдением доступности для инвалидов в УМЦ на ведущего инженера УМЦ.

1.5. Возложить обязанности по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении УМЦ на ведущего инженера УМЦ.

1.6. Основные определения используемые в данной инструкции:

- **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 граждане** – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, и т.п.).

1.7. Требования к уровню подготовки сотрудников УМЦ для общения с инвалидами (маломобильными гражданами):

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;

- знание основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (маломобильными гражданами) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в УМЦ;

- осведомленность о формах и порядке предоставления услуг в УМЦ;

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

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

- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников УМЦ при предоставлении услуг инвалиду.

## 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 самому себе, точно так же уважайте его – и тогда оказание услуги в УМЦ 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, и назвать себя.

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 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 креслом-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – 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 глаза 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, помашите 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 в УМЦ и при оказании услуг**

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения УМЦ, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов при приеме в УМЦ необходимо:

А) рассказать инвалиду об особенностях здания АО «Газпром газораспределение Вологда»:

- количестве этажей, наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях АО «Газпром газораспределение Вологда» и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

Б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и

инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

В) При оказании услуги в УМЦ четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание, и т.д.), указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения и незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека и тащить 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, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку и т.д.

- 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 незрячего 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. 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 говори те 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. 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, сообщите по 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 сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой инвалидов по слуху).

- 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.

#### **4. Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)**

4.1. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, передвигающимся в кресле-коляске:

- высокие пороги, ступени;
- отсутствие поручней, нарушение их высоты;
- неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное 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;

4.2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам 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.

4.3. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам с поражением верхних конечностей:

- трудности в открывании дверей;
- трудности в пользовании выключателями, кранами и др.;
- невозможность, сложность в написании текстов;
- иные ограничения действия руками.

4.4. Виды барьеров при оказании услуг слепым и слабовидящим инвалидам:

- преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее);
- ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения;
- отсутствует 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.

4.5. Виды барьеров при оказании услуг глухим и слабослышащим инвалидам:

- 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.

4.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам 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.