

ҚАЗАХСТАН  
РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ  
ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Д.А.ҚОНАЕВ АТЫНДАҒЫ  
ЕУРАЗИЯ ЗАҢ АКАДЕМИЯСЫ



МИНИСТЕРСТВА  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ЕВРАЗИЙСКАЯ  
ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ИМЕНИ Д.А.КУНАЕВА

Утвержден  
на заседании Ученого совета  
протокол № 5 от 27 12 2018г.  
Председатель Ученого совета  
Ректор  
д.ю.н., профессор Жалаири О.Ш.



**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по обслуживанию инвалидов**  
**и других маломобильных групп населения, при посещении**  
**Евразийской юридической академии им.Д.А.Кунаева**

Копия	Код	Издание	Разработал:	Согласовала:
	И ЕЮАК -18-1	первое	Помощник проректор по воспитательной работе	Представитель руководства по качеству
			Дюсебаев Т.Т.	Ильясова Б.К.

Алматы-2018г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения соответствующих сотрудников и студентов Евразийской юридической академии им. Д.А. Кунаева при предоставлении услуг лицам, имеющим инвалидность, и иным категориям маломобильных граждан.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан», Конвенции о правах инвалидов, в целях обеспечения доступа лиц, имеющих инвалидность, к различным услугам и предназначена к использованию при инструктировании работников учреждений, 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 АКАДЕМИИ ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА.**

2.1. Соответствующим сотрудникам и студентам Академии 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 академии, 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 Академии необходимо проявить должное уважение, расположитесь так, чтобы **Ваши и его глаза были на одном уровне**. Соответствующему представителю учреждения 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 академии 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 учреждений 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 академии 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 Академию лиц, имеющих инвалидность, и других маломобильных групп населения, сотрудник учреждения, должен оказать ему всю необходимую помощь, и первым спросить о необходимости помощи.

Соответствующий сотрудник и студент академии 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 академии 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 академии, 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 к 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 загромождайте 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)
<b>Инвалидность</b>	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.
<b>Инвалид</b>	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.
<b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>	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.
<b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
<b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
<b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>	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.
<b>Глухие и слабослышащие</b>	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.

	Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
<b>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</b>	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.