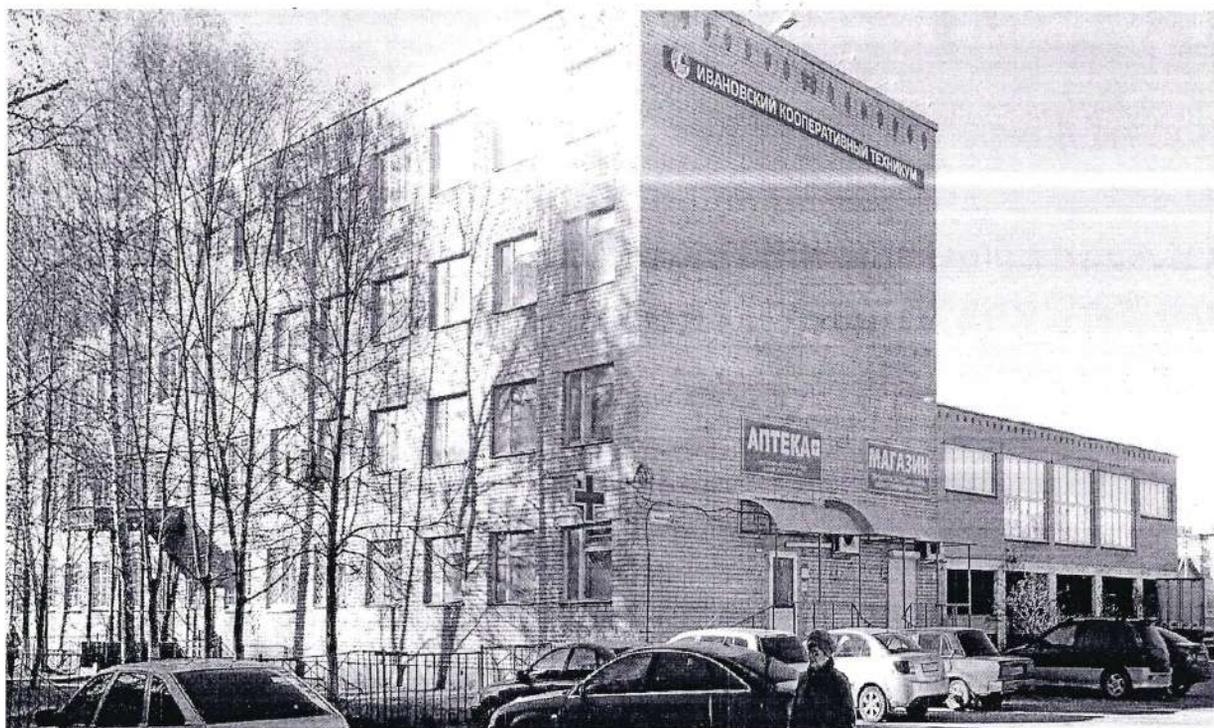


**Профессиональное образовательное частное учреждение
«Ивановский кооперативный техникум»**



ПАСПОРТ

**доступности объекта для инвалидов и маломобильных
групп населения**

ИВАНОВО-2020

Срок действия; 5 лет



УТВЕРЖДАЮ:
Председатель Совета
Ивановского Облпотребсоюза
А.Д.Оловянишников

09 2020 года

ПАСПОРТ

доступности объекта для инвалидов и маломобильных групп населения

1. Профессиональное образовательное частное учреждение
«Ивановский кооперативный техникум».

Адрес объекта: 153038 г.Иваново, ул.Новосельская, дом 4-А.

Телефон: (4932) 56-41-68

2. Ведомственная принадлежность объекта:

Ивановский областной союз потребительских обществ.

3. Вид деятельности: обучение

4. Характеристика объекта:

- отдельно стоящее здание, 4 этажа;

- 1981 года постройки.

5. Объем предоставляемых услуг: 560 студентов/ 32 сотрудников

6. Доступ услуги для категорий инвалидов:

- вариантов: "А" – полная доступность всех мест обслуживания;

- вариантов: "Б" – локальная доступность входной группы, специально выделенного места обслуживания и пути движения к нему;

- вариантов: "В" – обслуживание на дому сотрудниками за дополнительную плату;

- вариантов: " - " - не обслуживаются.

Категория инвалидов			
На кресле-коляске (К)	С поражением опорно-двигательного аппарата (О)	С поражением зрения (С)	С поражением слуха (Г)
Б	А	-	Б

7. Доступность элементов общественного здания для различных категорий инвалидов

Наименование элементов территории образовательного учреждения	Фактическая доступность для инвалидов			
	На кресле-коляске (К)	С поражением опорно-двигательного аппарата (О)	С поражением зрения (С)	С поражением слуха (Г)
Территория объекта	X	X	X	X
Входная группа	-	X	-	X
Пути движения	X (1-й этаж)	X	-	X
Зона обслуживания	X	X	-	-
Санитарно-бытовые помещения	-	X	-	X
Средства информации и телекоммуникации	-	-	-	-

Примечание: «X» - значение доступности

8. Заключение о доступности общественного здания для инвалидов.

Степень доступности общественного здания	Категория инвалидов			
	К	О	С	Г
Объект полностью доступен	-	-	-	-
Объект частично доступен, требуется частичная адаптация	X	X	-	X
Объект не доступен, требуется адаптация	-	-	-	-

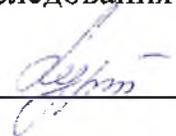
Примечание: «X» - значение доступности

Паспорт составлен на основании анкеты обследования №1/17

Руководитель объекта

М.П,



 Л.Я.Хуртина

Дата составления паспорта «07» 09 2020 года

АНКЕТА № _____

**обследования объекта социальной инфраструктуры в отношении его
доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения**

Профессиональное образовательное частное учреждение «Ивановский кооперативный техникум».

Адрес объекта: 153038 г.Иваново, ул.Новосельская, дом 4-А.

Телефон: (4932) 56-41-68

Ведомственная принадлежность объекта: Ивановский областной союз потребительских обществ.

Вид деятельности: обучение

Характеристика объекта: отдельно стоящее здание, 4 этажа; 1981 года постройки.

Объем предоставляемых услуг: 560 студентов/ 32 сотрудников

1. ТЕРРИТОРИЯ ОБЪЕКТА

№№ помещений по плану БТИ	Наименование элементов здания (помещений, зон, приспособлений, оборудования)	Категории инвалидов, для которых установлен норматив	Норматив доступности, установленный для инвалидов, в единицах измерения	Фактическая величина или наличие	Рекомендуемые мероприятия по адаптации элементов здания при несоответствии нормативу: установка, создание, ремонт, замена или реконструкция
1	2	3	4	5	6
	Вход на территорию:	К	наличие	+	-
	Ширина прохода, калитки, проема в ограждении	К, О, С	не менее 90 см	750	-
	Знак доступности учреждения			Имеется	-
	Автостоянка посетителей			-	Установить
	Расстояние до входа в здание	К, О	не более 50 м	19 м	-
	Доля машино-мест для инвалидов	К, О	не менее 10%		Выделено
	Размер места со специальным знаком	К	350×500 см	нет	Установить
	Путь к главному (специализированному) входу в здание:			нет	
	ширина полосы движения	К, О	не менее 180 см	5,5 м	
	указатели направления движения	К, О, Г	наличие	Имеется	
	декоративные ограждение, выполняющее направляющую функцию	С	наличие	Имеется	
	места отдыха: через 200 м	О	наличие	нет	
	Открытая лестница:			нет	
	поручни на высоте	О	90 см	100 см	
	рельефная тактильная полоса перед маршем вверх и вниз (ширина)	С	80 см	имеется	
	контрастная окраска первой и последней ступеней	С	наличие	имеется	
	Пандус:	К, О	наличие	нет	
	высота подъема	К	0,8 м		
	уклон	К, О	Н/Л - не более 1/12	нет	
	Поручни с двух сторон:			нет	
	на высоте	К	70 см	нет	
	на высоте	О	90 см	нет	

2. ВХОДНАЯ ГРУППА (для доступа в зону оказания услуги)

№№ помещений по плану БТИ	Наименование элементов здания (помещений, зон, приспособлений, оборудования)	Категории инвалидов, для которых установлен норматив	Норматив доступности, установленный для инвалидов, в единицах измерения	Фактическая величина или наличие	Рекомендуемые мероприятия по адаптации элементов здания при несоответствии нормативу: установка, создание, ремонт, замена или реконструкция
1	2	3	4	5	6
	Крыльцо или входная площадка				
	высота площадки		норматив не установлен		
	Габариты площадки: ширина×глубина	К	не менее 220×220 см	300×400 см	
	Поручни (ограждение) при высоте площадки более 45 см	К, О, С	наличие	имеется	
	Нескользящее покрытие	К, О, С	наличие	имеется	
	Навес	К, О	наличие	имеется	
	Лестница наружная				
	Нескользящее покрытие	О, С, Г	наличие	имеется	
	Рельефная (тактильная) полоса перед маршем вверх и вниз (ширина)	С	60 см	имеется	
	контрастная окраска первой и последней ступеней	С	наличие	имеется	
	Поручни с двух сторон:	О	наличие	имеется	
	на высоте	О, С	90 см	100 см	
	горизонтальные завершения поручня вверх и вниз с не травмирующим окончанием (закруглением)	О, С	не менее 30 см	4 см	
	Пандус наружный			нет	
	Ширина марша	К	не менее 100 см	нет	
	Уклон	К	Н/Л - не более 1/12	нет	
	Высота одного подъема	К	не более 80 см	нет	
	Разворотные площадки:	К		нет	
	внизу		не менее 150×150 см	нет	
	промежуточная с поворотом направления движения		не менее 150×150 см	нет	

	Поручни с двух сторон:				
	на высоте	К	70 см	нет	
	на высоте	О	90 см	нет	
	горизонтальные завершения поручня вверху и внизу с не травмирующим окончанием	К, О	не менее 30 см	нет	
	Нескользкое покрытие	К, О	наличие	нет	
	Наружные подъемник: вертикальный (В), наклонный (Н)	К, О	наличие	нет	
	Тамбур				
	Габариты тамбура: глубина×ширина	К	не менее 220×180 см	270×250 см	
	Двери распашные (Р), автоматические раздвижные (А):			Р	
	ширина проема в свету	К	не менее 90 см	90	
	высота порога наружного, внутреннего	К	не более 2,5 см	2.5 см	

3. ПУТИ ДВИЖЕНИЯ ВНУТРИ ОБЪЕКТА

Коридоры/холлы					
Ширина полосы движения при открытых дверях кабинетов	К	не менее 120 см	соответствует		
Разворотные площадки:	К	не менее 150×150 см	соответствует		
Место отдыха и ожидания (не реже, чем через 25 м):	К, О, С, Г		имеется		
для лиц с нарушением ОДА (О) (расстояние от сидения до полосы движения не менее 60 см)	О	не менее 1 ед. на этаже	имеется		
для колясочников: глубина 150 см, ширина 90 см	К	не менее 1 ед. на этаже	имеется		
Навесное оборудование в зоне движения, выступ	С	не более 10 см	имеется		
Лестница № (заполняется на каждую лестницу в здании)					
Рельефная (тактильная) полоса перед маршем, вверху и внизу (ширина)	С	60 см	имеется		
Контрастная окраска крайних ступеней	С	наличие	имеется		
Поручни с двух сторон:	О, С	наличие	нет		
на высоте	О, С	90 см	нет		
на высоте		70 см	нет		
горизонтальные завершения вверху и внизу с нетравмирующим окончанием	О, С	не менее 30 см	соответствует		
Лифт пассажирский - отсутствует					
Кабина:			нет		
габариты	К	не менее 140×110 см	нет		
ширина дверного проема	К	не менее 90 см	нет		
поручни	О	наличие	нет		
Световая и звуковая информация в кабине о движении лифта	С	наличие	нет		
Знак доступности	К, С	наличие	нет		
Пандус внутренний к лестнице в учебном корпусе					
Ширина марша	К	не менее 100 см	нет		реконструкция
Уклон	К	Н/Л - не более 1/12	нет		реконструкция
Разворотные площадки внизу, вверху	К	не менее 150×150 см	120х4000		реконструкция
Поручни с двух сторон:	К, О	наличие	нет		реконструкция
на высоте	К	70 см	нет		реконструкция

на высоте	О	90 см	нет	реконструкция
горизонтальные завершения сверху и снизу с не травмирующим окончанием	К,С	не менее 30 см	нет	реконструкция
Пандус переносной	К	наличие	нет	реконструкция
Подъемник для инвалидов		наличие	нет	реконструкция
Вертикальный (В), наклонный (Н), мобильный (М)	К,О	наличие	нет	реконструкция

4. ЗОНА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

	Обслуживание в кабинете				
	Ширина проема двери в свету	К, О	не менее 90 см	90 см	
	Габариты зоны сидения, глубина	О	не менее 120 см	120 см	
	Зона для кресла-коляски	К	не менее 150×150 см	150x150 см	
	Стол с высотой рабочей поверхности	К, О	60-80 см	80 см	
<i>Вкладка при необходимости описания нескольких кабинетов</i>					
	Обслуживание с перемещением по маршруту				
	Ширина полосы движения при открытых дверях кабинетов	К, О	не менее 120 см	соответствует	
	Высота оборудования (стеллаж, прилавок)	К	80-110 см	нет	
<i>Вкладка при необходимости описания нескольких маршрутов</i>					
	Зал (зрительный, читальный, ожидания и пр.)	К, О			
	Доля мест для колясочников	К	не менее 2%	соответствует	
	Ширина прохода к месту для колясочников	К	не менее 120 см	соответствует	
<i>Вкладка при необходимости описания нескольких залов</i>					

5. САНИТАРНО-БЫТОВЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ

Санузел:				
Знак доступности помещения	К, О	наличие	имеется	
Ширина дверного проема	К	не менее 90 см	90 см	
Тактильная направляющая полоса к кабине, осязаемая ногой или тростью (ширина)	С	30 см	нет	
Раковина:				
зона у раковины для кресла-коляски (минимальная глубина×ширина)	К	не менее 120×80 см	140х90	
высота раковины	К	75-85 см	норма	
опорный поручень	О	наличие	имеется	
Кабины:				
количество кабин	К, О	не менее 1 ед.	2	
ширина дверного проема	К	не менее 90 см	90 см	
габариты (минимальная глубина×ширина)	К	не менее 180×165 см	140х90 см	
опорные поручни	К, О	наличие	имеется	
зона для кресла-коляски рядом с унитазом (глубина×ширина)	К	не менее 120×80 см	имеется	
крючки для костылей	О	наличие	имеется	
Знак доступности кабины	К, О	наличие	имеется	
Тактильная направляющая полоса к писсуару, осязаемая ногой или тростью (для мужского туалета)	С	30 см	нет	
<i>Вкладка при необходимости описания нескольких туалетных комнат</i>				

6. СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИИ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ НА ОБЪЕКТЕ

	Визуальные средства информации о предоставлении услуги	С	наличие		
	Надписи:	С,Г	наличие	имеется	
	размещение на высоте	К, С, Г	не более 160 см	норма	Привести в соответствии с нормативами
	высота прописных букв	С	не менее 7,5 см	норма	
	освещенность	С	наличие	имеется	
	Указатели, пиктограммы:	С	наличие	имеется	Привести в соответствии с нормативами
	размещение на высоте	К,С	не более 160 см	норма	
	высота прописных букв	С	не менее 7,5 см	норма	
	освещенность	С	наличие	норма	
	Тактильные средства информации о предоставлении услуги:	С	наличие	имеется	
	высота размещения	С	60-110 см	норма	
	маркировка кабинетов приема со стороны ручки	С	наличие	нет	
	на кнопках управления лифта	С	наличие	нет	
	на поручнях лестниц	С	наличие	нет	
	на кабинах санитарно-бытовых помещений	С	наличие	нет	
	Текстофоны (текстовые телефоны)	К	не менее одной шт.	Одна шт.	
	Телефоны с усилителем звука и увеличенными тактильными клавишами	С, Г	не менее одной шт.	нет	
	Телефон: с автоматическим перемещением аппарата по высоте (АВ) или на высоте 80 см (В)	К	наличие	нет	
	Речевые информаторы и маяки	С	наличие	нет	
	Звуковой маяк у входа (динамик с радиотрансляцией) с зоной слышимости до 5 кв.м	С	наличие	нет	
	Световые текстовые табло для вывода оперативной информации	К,С	наличие	нет	
	Малогабаритные аудиовизуальные информационно-справочные системы	КО,С,Г	наличие	нет	

1. Принятые сокращения категорий инвалидов:

К - инвалиды на коляске, **О** - инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата, **С** - люди с инвалидностью по зрению, **Г** - люди с инвалидностью по слуху, **У** – люди с особенностями психического развития.

2. Объекты, обязательные для доступности инвалидов, выделены полужирным шрифтом в графе "норматив".

3. При наличии нескольких обследуемых элементов (лестниц, путей движения и т.п.) использовать

4. К анкете прикладываются планы (схемы) планировочных решений, объектов, этажей, имеющих помещения для обслуживания инвалидов - из паспорта БТИ.

Выводы.

В результате обследования установлено, что для обеспечения доступности инвалидов категории «О» необходимо выполнить следующие основные мероприятия:

- **на территории объекта:** установить знак доступности учреждения, указатели направления, организовать автостоянку для посетителей и выделить на ней места для инвалидов с установкой специального знака;

- **на путях передвижения:** установить рельефную полосу перед маршем;

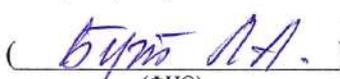
- **по средствам информации:** визуальные средства информации привести в соответствие с нормативами.

Председателя комиссии по обследованию объекта:  (подпись) (Блинова И.А.) (ФИО)

Члены комиссии:

 (подпись)  (ФИО)

 (подпись)  (ФИО)

 (подпись)  (ФИО)

Руководитель объекта: директор ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»  Л.Я. Хуртина

«4» 03 2020 года



**План
мероприятий по обеспечению доступности инвалидов в
ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»**

№ пп	Наименование мероприятия	Дата выполнения	Ответственный за выполнения	Отметка о выполнения
1	Организовать автостоянку для посетителей и выделить на ней места для инвалидов с установкой специального знака	Август 2024 г.		

Руководитель объекта: директор ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»



L.Y. Khurtina

Л.Я. Хуртина

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»

Л.Я. Хуртина
«» 2020 года

**Инструкция
по обслуживанию инвалидов и других
маломобильных граждан при посещении
ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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 граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объект, на котором они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум», предоставляющий услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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 инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»; формах и порядке предоставления услуг (в ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум», на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум», наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

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

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» 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 себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» 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 тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. 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.

2.5. Обращение с кресло-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.

2.6. 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. 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.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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 на приеме в ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» и при оказании им услуг

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

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум», необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам преподавателя ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум»: -количестве этажей; наличии лифтов, 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 ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» 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 преподавателями, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству преподавателя и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;
- в) при оказании услуги в ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание занятий, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум» 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 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, лужах, ямах, низких притолах, трубах 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. 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. 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 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 (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена для инвалидов по слуху ПОЧУ «Ивановский кооперативный техникум», телефон _____).
- 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.

3.5. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	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.
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 ифлосурдоперевода 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.
--	--

Инструкция рассмотрена и принята

(Приказ от «4» 09 2010 г. № 106/108)