

## **Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении автошколы ИП Буйских Д.В.**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников автошколы ИП Буйских Д.В. (далее – Автошкола) при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам.

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 01 декабря 2014г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

### **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 его человеку (в т.ч. сурдопереводчику), который присутствует 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 Автошколе 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.

2.5. *Обеспечение доступности услуг:* всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее интересуйтесь, 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,