

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ МУЗЫКИ ИМЕНИ ГНЕСИНЫХ»**

П Р И К А З

Москва

« 01 » 04 2026 г.

№ 1344

Об утверждении инструкции для работников
РАМ имени Гнесиных по сопровождению и обеспечению
доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ
объектов и предоставляемых услуг в сфере образования

В соответствии с Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным приказом Минобрнауки России от 25.04.2025 № 384, Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере общего, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, дополнительного образования детей и взрослых, организации отдыха и оздоровления детей, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным приказом Минпросвещения России от 31.03.2025 № 253, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

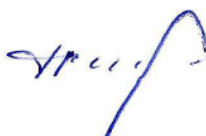
1.1. Инструкцию для работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия музыки имени Гнесиных» по сопровождению и обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и предоставляемых услуг в сфере образования (далее – инструкция) согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

1.2. форму журнала регистрации инструктажа работников РАМ имени Гнесиных по сопровождению и обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и предоставляемых услуг сфере образования согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

2. Административно-хозяйственному управлению (Блашкин С.И.) обеспечить проведение инструктажа работников РАМ имени Гнесиных по сопровождению и обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и предоставляемых услуг сфере образования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Административно-хозяйственного управления Блашкина С.И.

Ректор



А.С. Рыжинский

УТВЕРЖДЕНА
приказом РАМ имени Гнесиных
от «01» 07 2026 г. № 1344

ИНСТРУКЦИЯ

для работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия музыки имени Гнесиных» по сопровождению и обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и предоставляемых услуг в сфере образования

1. Общие положения

Настоящая инструкция для работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия музыки имени Гнесиных» по сопровождению и обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и предоставляемых услуг в сфере образования (далее соответственно - Инструкция, Академия, лица с ОВЗ) разработана с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе в сфере образования, уставом Академии, локальными нормативными актами Академии.

Инструкция регламентирует:

- Порядок оказания ситуационной помощи в зависимости от индивидуальных потребностей инвалида и лиц с ОВЗ (сопровождение к месту назначения, помощь в ориентации, поддержка при передвижении).
- Правила этичного и корректного общения, включая использование принятой терминологии и уважение к личным границам.
- Алгоритмы действий в нештатных ситуациях (например, при ухудшении самочувствия инвалида или лица с ОВЗ).

2. Порядок оказания ситуационной помощи в зависимости от индивидуальных потребностей инвалида и лиц с ОВЗ (сопровождение к месту назначения, помощь в ориентации, поддержка при передвижении)

2.1. Инструкция направлена на формирование у работников Академии знаний и навыков, необходимых для создания безбарьерной среды и качественного обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ, а также на создание клиентоориентированной культуры по отношению к ним.

2.2. Инструкция разработана в целях разъяснения требований законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Академии, которые устанавливают порядок обеспечения условий доступности для инвалидов предоставляемых услуг и оказания им при этом необходимой помощи.

2.3. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми работниками Академии.

2.4. В соответствии с настоящей Инструкцией работники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Академии, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

2.5. Инструктаж по работе с инвалидами и лицами ОВЗ проводится ответственным лицом, в том числе с вновь принимаемыми работниками Академии.

2.6. Всем сотрудникам Академии при общении с обучающимися - инвалидами и/или лицами с ОВЗ соблюдать правила этичного и корректного общения.

2.7. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах Академии определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

2.8. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

2.9. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в Академии (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

2.10. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в Академии.

2.11. После предоставления услуги сопровождать инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из помещения.

2.12. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

2.13. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

2.14. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения Академии.

3. Правила этичного и корректного общения, включая использование принятой терминологии и уважение к личным границам

3.1. Правила этичного и корректного общения с инвалидами и лицами с ОВЗ для работников Академии (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками Академии при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

3.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3.3. Каждый работник Академии должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

3.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации Академии, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в Академии.

3.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;

- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

3.6. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

3.6.1. Обращение к человеку:

- когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.6.2. Пожатие руки:

- когда вас знакомят с инвалидом, 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.

3.6.3. Называйте себя и других:

- когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

3.6.4. Предложение помощи:

- если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

3.6.5. Адекватность и вежливость:

- обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

3.6.6. Не опирайтесь на кресло-коляску:

- опираться или виснуть на инвалидной коляске - то же самое, что и опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает.

3.6.7. 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

3.6.8. 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки) не мешало.

3.6.9. Привлечение внимания человека:

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите 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.

3.6.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав

«Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

3.7. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма.

3.7.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

3.7.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

3.7.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, 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 или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже 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.

- 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.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.7.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

3.7.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

3.7.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головой. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

4. Алгоритмы действий в нештатных ситуациях

(например, при ухудшении самочувствия инвалида или лица с ОВЗ)

4.1. Алгоритмы действий в нештатных ситуациях, например, при ухудшении самочувствия инвалида или лица с ОВЗ, зависят от контекста — это может быть ситуация в зданиях и помещениях Академии или на прилегающей территории. Важно действовать чётко, спокойно и с учётом особенностей человека.

4.2. Если ухудшение состояния произошло в образовательном учреждении, алгоритм действий персонала Академии обычно следующий:

- Оценить общее состояние инвалида или лица с ОВЗ, обратить внимание на цвет кожных покровов, наличие сыпи и другие признаки.
- По возможности установить словесный контакт с инвалидом или лицом с ОВЗ.
- Контролировать основные параметры жизнедеятельности сердечно-сосудистой и дыхательной систем: определить характер и частоту пульса, измерить артериальное давление, подсчитать частоту дыхательных движений.
- При отсутствии сознания, пульса на крупных артериях (сонная, бедренная), дыхания — немедленно начать оказывать первую помощь.

4.3. Если человек с инвалидностью или ОВЗ жалуется на плохое самочувствие, рекомендуется:

- Незамедлительно оказать помощь. Например, сопроводить человека в медицинское учреждение или вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефону – 103. Поводами для вызова скорой медицинской помощи являются, в том числе: нарушение сознания, нарушение дыхания, болевой синдром, травмы, отравления, ожоги, кровотечения и другие состояния, которые могут угрожать жизни.

- Сообщить о случившемся ответственному лицу Академии.

4.4. Общие рекомендации при нештатных ситуациях:

- Не навязывать помощь, если её не просят. Прежде чем помочь, нужно уточнить, нужна ли помощь и как её лучше оказать.

- Соблюдать личные границы и пространство. Не брать и не перемещать индивидуальные технические средства (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски) без разрешения инвалида или лица с ОВЗ.

- При общении проявлять терпение и такт. Дождаться, пока человек сам закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него. Если что-то не поняли — переспросить.

- Если есть сомнения, как правильно поступить, проявить доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Можно спросить у инвалида, как лучше помочь, или пригласить помощника.

4.5. Основные коды категорий инвалидов и лиц с ОВЗ, нуждающихся в ситуационной помощи:

- Код «В» — инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

- Код «С» — инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

- Код «Е» — инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

- Код «К» — инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).

- Код «М» — инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

- Код «Н» — инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).