ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«МОСКОВСКАЯ ОБЪЕДИНЕННАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ»

Приложение
к распоряжению ПАО «МОЭК»
«О назначении ответственного
лица за организацию
сопровождения инвалидов при
посещении Учебного центра»

ИНСТРУКЦИЯ
по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра ПАО «МОЭК»

Москва, 2026 г.

ПАСПОРТ ДОКУМЕНТА	
Автор	А.В. Сорокина, начальник учебно-методической группы Учебного центра
Эксперты	М.Д. Тютенкова, руководитель Учебного центра
Функциональная область	Обеспечение доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра ПАО «МОЭК»
Версия	№ 1 от «22» сентября 2026 г.
Введён	впервые
Срок действия	постоянный
Ответственный за актуализацию	Учебный центр ПАО «МОЭК»
Подразделения исполнители	Учебный центр ПАО «МОЭК»
Вовлечённые подразделения	Учебный центр ПАО «МОЭК»
Приложения	Всего:1

Содержание

1. Общие положения **4**
1.1 Область применения 4
1.2 Условия отмены требований Инструкции 4
1.3 Нормативные ссылки 4
1.4 Термины и определения, сокращения 5
2. Основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра ПАО «МОЭК» **6**
2.1. Основные положения законодательства 6
2.2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности 7
2.3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм 7
2.4. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности. 8
2.5. Этика общения с инвалидами 9
3. Ответственность за невыполнение требований **13**
4. Перечень ссылок **13**
Приложение А Лист регистрации версий Инструкции 14

1. Общие положения

1.1. Область применения

1.1.1. Настоящая Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра ПАО «МОЭК» устанавливает общие требования к сопровождению инвалидов при посещении Учебного центра ПАО «МОЭК», а также оказания им необходимой помощи в преодолении барьеров при использовании помещений Учебного центра.

1.1.2. Требования настоящей Инструкции должны знать и использовать в работе работники Учебного центра, которые по роду своей деятельности могут контактировать с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра, а также, лица назначенные ответственными за организацию сопровождения инвалидов при посещении Учебного центра, и оказания им необходимой помощи в преодолении барьеров при использовании помещений Учебного центра:

- руководитель цента;
- заместитель руководителя центра – начальник группы;
- начальник группы;
- эксперт;
- главный специалист;
- ведущий специалист;
- преподаватель.

1.2. Условия отмены требований Инструкции

Действие настоящей Инструкции может быть отменено распоряжением ПАО «МОЭК».

1.3. Нормативные ссылки

1.3.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с действующим законодательством РФ и с учетом следующих нормативных документов:

- Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13.12.2006;
- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993;
- Трудовой кодекс Российской Федерации № 197-ФЗ от 30.12.2001;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 31.03.2025 № 253 «Об утверждении Порядка 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»;

- «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи» / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х Ч. - М., 2015. - 555 с.

1.4. Термины и определения, сокращения

В настоящей Инструкции используются следующие термины, определения и сокращения:

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) – образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Дистанционное обучение – обучение работников Общества на рабочем месте или в компьютерных учебных классах с использованием дистанционных образовательных технологий. Система дистанционного обучения предполагает наличие автоматизированного рабочего места, специального программного обеспечения и электронных учебных курсов, приобретаемых у внешних провайдеров или разработанных специалистами Общества.

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.

Инструкция – инструкция по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра ПАО «МОЭК»

Маломобильные группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

Система дистанционного обучения Общества – комплекс электронных программ, позволяющий проводить обучение и тестирование работников, учитывать и анализировать информацию о проведенных мероприятиях.

Учебный центр ПАО «МОЭК» – структурное подразделение Общества, осуществляющее обучение, повышение квалификации, профессиональную переподготовку, предэкзаменационную и предаттестационную подготовку персонала, а также организацию аттестации и проверки знаний в части обязательного обучения в соответствии с лицензией на оказание образовательных услуг и аккредитацией в области охраны труда ПАО «МОЭК».

Учебный портал – веб-интерфейс системы дистанционного обучения работников, доступный с помощью браузера из локальной сети или через Интернет. Используется при реализации образовательных программ с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения. Целью использования дистанционных образовательных технологий и электронного обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных

программ непосредственно по месту работы или жительства обучающегося, или его временного пребывания (нахождения).

Электронное обучение (ЭО) – организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

ДОТ – дистанционные образовательные технологии.

ЛНА – локальный нормативный акт.

Общество – ПАО «МОЭК».

ЭО – электронное обучение.

2. Основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг Учебного центра ПАО «МОЭК»

2.1. Основные положения законодательства

2.1.1. Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13.12.2006 (далее – Конвенция).

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25.09.2012 в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства.

В статье 1 Конвенции, установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей:
- недискриминация;
- доступность.

Согласно статье 9 Конвенции, чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно- коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность услуг и архитектурных объектов, происходит их дискриминация.

Доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

2.2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности:

К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
С	Инвалиды с нарушениями зрения
Г	Инвалиды с нарушениями слуха
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

2.3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

2.3.1. Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

2.3.2. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

- для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор - пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;
- для лиц, не действующих руками - препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.

2.3.3. Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

2.3.4. Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

2.3.5. Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

2.4. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.

2.4.1. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры:

Основные формы инвалидности	**Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды**
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха: для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

2.5. Этика общения с инвалидами

2.5.1. Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

2.5.2. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

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

2.5.2.2. 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.

2.5.2.3. 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.

2.5.2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

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

2.5.2.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

2.5.2.7. 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. 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.

2.5.2.8. 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, сигареты, руки), не мешало.

2.5.2.9. 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.

2.5.2.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

2.5.2.11. В случае возникновения затруднений при взаимодействии необходимо спокойно уточнить у человека, какая помощь ему необходима.

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

2.5.3.1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения.

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

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

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

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

2.5.3.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

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

2.5.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:

2.5.4.1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

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

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

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

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

2.5.4.6. 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.

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

2.5.4.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

2.5.4.9. 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.

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

2.5.4.11. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

2.5.4.12. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

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

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

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

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

2.5.5.1. 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.

2.5.5.2. 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.

2.5.5.3. 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.

2.5.5.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

2.5.5.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
2.5.5.6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

2.5.5.7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

2.5.5.8. 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.

2.5.5.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

2.5.5.10. 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.

2.5.5.11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

2.5.5.12. 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.

2.5.5.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

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

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

2.5.6.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2.5.6.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

2.5.6.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

2.5.6.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

2.5.6.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

2.5.6.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

2.5.6.7. 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.

2.5.6.8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

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

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

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

2.5.7.3. 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.

2.5.7.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

2.5.7.5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

2.5.7.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

2.5.7.7. 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.

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

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

2.5.8. Условия обеспечения доступности обучения в Учебном центре для инвалидов и маломобильных групп граждан

В целях доступности прохождения инвалидами и маломобильными группами граждан обучения по программам повышения квалификации, профессиональной переподготовки и профессионального обучения, предэкзаменационной и предаттестационной подготовки, аттестации и проверки знаний в соответствии с Порядком проведения работы с персоналом в ПАО «МОЭК» и Положением об

обучении и развитии работников ПАО «МОЭК» (далее – ЛНА ПАО «МОЭК») в Учебном центре обеспечивается возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров). При необходимости со стороны работников Учебного центра обеспечивается сопровождение инвалидов в период их нахождения на обучении в соответствии с положениями настоящей Инструкции.

Важную роль в обеспечении доступности обучения в Учебном центре для инвалидов играет применение дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ) и электронного обучения (далее – ЭО). Реализация программ обучения и подготовки с применением ДОТ и ЭО в Учебном центре осуществляется на основании ЛНА ПАО «МОЭК» в системе дистанционного обучения Общества на Учебном портале.

3. Ответственность за невыполнение требований

3.1. Требования, приведенные в настоящей Инструкции, являются обязательными для всех должностных лиц и работников, перечисленных в п. 1.1.2.

3.2. Работники несут дисциплинарную ответственность за несоблюдение требований, приведенных в Инструкции.

3.3. Руководители подразделений, участвующих в исполнении Инструкции, несут ответственность за корректное и своевременное выполнение его требований непосредственными исполнителями.

3.4. Контроль соблюдения требований настоящей Инструкции осуществляет руководитель Учебного центра.

4. Перечень ссылок

В настоящем документе использованы ссылки на следующие внутренние нормативные документы:

[1] Приказ «Об утверждении Порядка проведения работы с персоналом в ПАО «МОЭК» от 05.05.2026 № П-125/26.

[2] Приказ «Об утверждении Положения об обучении и развитии работников ПАО «МОЭК» от 15.07.2024 № П-186/24.

Приложение А
Лист регистрации версий Инструкции

Версия	Регистрационный номер	Дата утверждения	Реквизиты инициирующего документа	Автор	Краткое описание внесённых изменений (с указанием разделов ВНД)
1.0				А.В. Сорокина	