

СОГЛАСОВАНО

Первичная профсоюзная организация
Профессионального союза работников народного
образования и науки РФ
Муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение- детского сада
«Детство»

Протокол от 10.12.2024 № 1

Председатель Нифантова / М.А. Нифантова

УТВЕРЖДЕН

Директор Муниципального бюджетного
дошкольного образовательного
учреждения- детского сада «Детство»

И.В.Иванова
2024 г.



Инструкция по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг для работников

Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения –
детского сада «Детство»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая «Инструкция по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам для сотрудников МБДОУ- детского сада «Детство» (далее - Инструкция) разработана для сотрудников МБДОУ детского сада «Детство» и его филиалов (далее – Учреждение) на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399;
- Основными положениями Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 01.12.2016г.
- Иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Инструкция предназначена для инструктирования сотрудников Учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, и оказания при этом необходимой помощи.

1.3. Основные понятия:

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.

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

1.4. Виды барьеров при оказании услуг для инвалидов:

- *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.

1.5. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объектам и является обязательной для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.

1.6. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров при сопровождении инвалида).

1.7. Инструктаж проводится ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов лицом Учреждения.

1.8. С целью учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности ведется специальный «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг» (далее – журнал). Форма журнала представлена в Приложении 1.

1.9. Допуск к работе вновь принятых работников Учреждения осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг Учреждения.

1.10. Сотрудники Учреждения должны оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.11. 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.

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

1.13. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в Учреждении.

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

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

1.16. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения Учреждения.

1.17. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг, а именно:

- 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.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

2.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

- Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 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.
- 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.
- Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми.
- Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
- 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.
- 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.
- 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.

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

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

- 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.

- 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.

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

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

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

- 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.

- 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.

- 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.

- Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

- 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».

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

- 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 закладывайте руки назад — это неудобно.

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

- Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- 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 кричите человеку в ухо. 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, сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите 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.

- Если ваш собеседник обладает навыком чтения по губам, 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.

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

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений.

- 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.
- 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.

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

- Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- 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. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- 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.

2.2.6. 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.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 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.

3. ПРАВИЛА СОПРОВОЖДЕНИЯ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЕМЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

3.1. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приеме инвалида в учреждение необходимо:

- Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения: количестве этажей, основных необходимых посетителю структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги; расположение комнат гигиены и санузлов.
- Обратить внимание посетителя на навигацию в учреждении;
- Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, пути эвакуации.
- Провести экскурсию по учреждению для посетителя, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, мест для отдыха. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания.
- Познакомить посетителя со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
- При завершении приема в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала
по вопросам обеспечения доступности
для инвалидов объектов и услуг»
(Наименование структурного подразделения)

Начат « » 20__ г.
Окончен « » 20__ г.

Дата инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Год рождения	Профессия (должность) инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Основание внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструктиру ющего	Подпись	
							Инструктир уемого	Инструктир ующего

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения- детского сада
«Детство»
Протокол от 10.12.2024 № 3.