

**И Н С Т Р У К Ц И Я**  
**по обеспечению условий доступности объекта и услуг для инвалидов и других групп**  
**маломобильных граждан**  
**сотрудниками МБДОУ «Детский сад №2»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящая инструкция разработана во исполнение ст.15 Федерального закона от 24 ноября 1995года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014года №419-ФЗ «О внесении тизменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
- 1.2. Настоящая инструкция разработана в целях
  - 1.2.1 Недопустимости дискриминации в МБДОУ «Детский сад №2» (далее – Учреждение) по признаку инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществление наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области;
  - 1.2.2 Реализация прав инвалидов или других маломобильных граждан на получение услуг, предоставляемых Учреждением;
  - 1.2.3 Установление эффективного общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих в получении ими услуг наравне с другими лицами.
- 1.3. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.
- 1.4. 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.).
- 1.5. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам Учреждения.
- 1.6. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и услуг Учреждения, в том числе с участием персонала.
- 1.7. Ответственный сотрудник организует и проводит следующие виды инструктажа по вопросам доступности:
- 1.8. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников, по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг»

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

1.10. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам Учреждения, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами в зависимости от конкретной ситуации:

-первичный инструктаж, который проводится индивидуально, как вводный при приеме на работу;

-повторный инструктаж, который проводится индивидуально в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников.

## **2. Общие правила этикета при общении с инвалидами.**

2.1.1. При разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре;

2.1.2. При знакомстве с инвалидом рекомендуется пожать ему руку;

2.1.3. При встрече со слепым или слабовидящим лицом необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует назвать себя и пояснить, к кому в данный момент обращен разговор;

2.1.4. Если инвалиду предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока ее примут, а затем спросить, что и как делать для ее оказания;

2.1.5. Обращаться к инвалиду рекомендуется, как к взрослому здоровому человеку: по имени-отчеству и на «Вы»;

2.1.6. При разговоре с инвалидом, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу;

2.1.7. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним;

2.1.8. Сотрудники не должны при разговоре с лицом с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица;

2.1.9. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения;

-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 способствовать к сочувствию;

## **Сопровождение инвалидов и других маломобильных граждан при оказании услуг в Учреждении**

3.1. Сотрудниками Учреждения, ответственными за работу по обеспечению доступности объектов Учреждения для инвалидов и других маломобильных граждан, оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды), в случае необходимости посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски. 3.2. В первоочередном порядке уточняется цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения

3.3. При необходимости, для обеспечения доступа инвалидов к услугам, сотруднику нужно:

3.3.1. Рассказать инвалиду об особенностях здания: количестве этажей; 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 и местах их расположения в здании; в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

3.3.2. Познакомить инвалида со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

3.3.3. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Сотрудник Учреждения, ответственный за организацию работы по обеспечению доступности услуг для маломобильных граждан принимает все меры, позволяющие заявителю получить необходимую услугу в короткий временной промежуток:

3.4.1. Консультирует о порядке предоставления услуги, о необходимых документах и сроке ее предоставления;

3.4.2. Информировывает о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления услуги, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

3.4.3. При оказании услуги в Учреждении четко разъясняет график оказания услуги (выдает расписание приема граждан, записывает на лист время и место оказания услуги и т.д.); указывает место её получения (нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопровождает до места оказания услуги;

3.4.4. При необходимости предоставляет результаты услуги по месту жительства.

3.5. При индивидуальной работе с инвалидом следует учитывать его психоэмоциональные особенности, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре.

3.6. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

3.7. При завершении приёма уточнить, остались у него какие-либо вопросы или особые пожелания.

#### **4. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов.**

4.1 Лица, испытывающие трудности при передвижении.

4.1.1. Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и других маломобильных граждан, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

4.1.2. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида.

4.1.3. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

4.1.4. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

4.1.5. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

4.2 Лица, испытывающие затруднения в речи.

4.2.1. Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

4.2.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

- 4.2.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- 4.2.4. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.
- 4.2.5. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.
- 4.2.6. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).
- 4.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения. 4.3.1. В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.
- 4.3.2. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- 4.4. Лица, имеющие нарушение зрения. 4.4.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.
- 4.4.2. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.
- 4.4.3. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдвигая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Учреждения без резких движений, не делать рывков.
- 4.4.4. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь ему выйти на нужный путь.
- 4.4.5. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.
- 4.4.6. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, трубах и т.п.
- 4.4.7. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.
- 4.4.8. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.
- 4.4.9. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова.
- 4.4.10. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.
- 4.4.11. Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

4.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

4.5.1. При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

4.5.2. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загоразживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

4.5.3. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4.5.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

4.5.5. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

4.5.6. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.