

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
«Начальная школа-детский сад № 33 г. Юрги»**

**Утверждено**

Директор МКОУ «Начальная школа-  
детский сад №33 г. Юрги »

\_\_\_\_\_ Е.В.Алмаева.

Приказ №37 от 14.01.2021 г.

**Инструкция по обслуживанию детей-инвалидов и других маломобильных  
граждан при посещении МКОУ «Начальная школа-детский сад № 33 г.Юрги»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МКОУ «Начальная школа-детский сад № 33 г. Юрги» (далее – Учреждение) при предоставлении услуг детям-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. Лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория "ребенок-инвалид".

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа детей-инвалидов к образовательным услугам и Учреждению, в котором реализуются адаптированные основные общеобразовательные программы дошкольного и начального общего образования, оказания им при этом необходимой помощи, и инструктирования работников Учреждения, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Учреждении; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронной форме, с применением дистанционных образовательных технологий);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) соблюдение разработанных правил взаимодействия сотрудников Учреждения при предоставлении услуг ребенку-инвалиду и другим маломобильным гражданам.

**2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. Обращение: при встрече обращайтесь с ребенком-инвалидом и другими маломобильными гражданами вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с ребенком-инвалидом любой категории и другими маломобильными гражданами, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к ребенку-инвалиду и другим маломобильным гражданам, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание

услуги в Учреждении и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: при встрече с ребенком-инвалидом и другими маломобильными гражданами, 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 поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Обращение с кресло-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 ребенком-инвалидом или с другими маломобильными гражданами, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда он сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет ему ответить вам, а вам — понять его.

2.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с ребенком-инвалидом или с другими маломобильными гражданами, 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.

2.9. Привлечение внимания: чтобы привлечь внимание ребенка-инвалида или с других маломобильных граждан, 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.

### **3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

3.1. Ребенку-инвалиду или другим маломобильным гражданам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается ребенок-инвалид или с другие маломобильные граждане, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа ребенка-инвалида или других маломобильных граждан к услугам сотруднику при приёме в Учреждение необходимо:

а) рассказать об особенностях здания Учреждения:

- количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для ребенка-инвалида применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- необходимых для оказания услуги кабинетах и помещениях Учреждения, местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

б) познакомить ребенка-инвалида или с других маломобильных граждан со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству сотрудника и ребенка-инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в Учреждении:

- чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание занятий, записать на лист режим работы Учреждения и т.д.);

- указать место её предоставления (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
- 3.4. Особенности общения с ребенком-инвалидом или с другими маломобильными гражданами, имеющим нарушение зрения или незрячим:
- Оказывая свою помощь незрячему ребенку или с другим маломобильным гражданам, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
  - Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
  - Не командуйте.
  - Если вы собираетесь читать незрячему ребенку-инвалиду или с другим маломобильным гражданам, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
  - Когда вы предлагаете незрячему ребенку-инвалиду или другому маломобильному гражданину сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
  - Когда вы общаетесь с группой незрячих детей или с другими маломобильными гражданами, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
  - Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
  - Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
  - Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 3.5. Особенности общения с детьми-инвалидами или с другими маломобильными гражданами, имеющими нарушение слуха:
- Разговаривая с ребенком или со взрослым 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.
  - 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 его или же помахать рукой.
  - Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, 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 дети-инвалиды и взрослые, 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 инвалиду и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### 3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое покрытие на территории. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. 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.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Недостаточное количество информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие ограждений опасных мест.

С инструкцией ознакомлен(а) \_\_\_\_\_

Подпись

ФИО

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_\_ г.