



Утверждаю:

И.о. заведующего МКДОУ «Романовский детский сад»

Т.А.Абраменкова
12.01.2018 г.

Программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.

Все сотрудники организации социального обслуживания, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в организации социального обслуживания. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика – выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.
2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том

числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

8. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

10. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

12. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

13. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.

14. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.

15. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

16. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования.



Утверждаю:

И. в. заведующего МКДОУ

«Романовский детский сад»
детский сад Т.А.Абраменкова

01.08.17

Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктаж персонала в учреждении

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг и инструктаж персонала (далее – ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг), разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается руководителем организации (учреждения) социального обслуживания населения.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в организации (учреждении).

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, локальными актами организации (учреждения), регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации, иных локальных документов организации по вопросам доступности для инвалидов объекта организации (учреждения) социального обслуживания и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирурующих органов.

2.2. Представлять руководителю организации (учреждения) предложения по назначению из числа сотрудников организации ответственных лиц в структурных подразделениях организации (учреждения) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.3. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников организации (учреждения) социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников организации (учреждения).

2.4. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников организации (учреждения), проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.5. Организовывать работу по предоставлению в организации (учреждении) социального обслуживания бесплатно в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций

- организма инвалидов) информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в организации (учреждении).
- 2.6. Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию организации (учреждения) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.
- 2.7. Организовывать работу по обследованию организации (учреждения) социального обслуживания и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение руководителем организации (учреждения) и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.
- 2.8. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения.
- 2.9. Участвовать в составлении плана адаптации объекта организации (учреждения) социального обслуживания и предоставляемых услуг для инвалидов.
- 2.10. Разрабатывать проект графика переоснащения организации (учреждения) социального обслуживания и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- 2.11. Участвовать в формировании заказа на разработку и в рассмотрении разработанной проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов организации (учреждения) социального обслуживания с учетом условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности для инвалидов.
- 2.12. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации (учреждения).
- 2.13. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств для обслуживания получателей социальных услуг в организации (учреждении) с учетом требований доступности для инвалидов.
- 2.14. Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства – в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.
- 2.15. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.
- 3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.**
- 3.1. Контролировать в организации (учреждении) осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), Приказа Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.
- 3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками организации (учреждения) действующего законодательства, а также

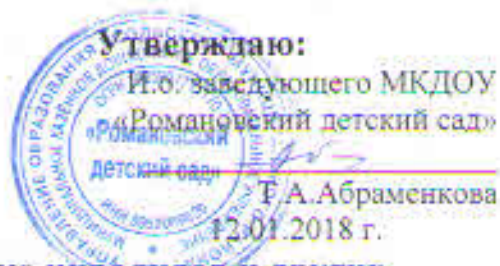
организационно-распорядительных документов, локальных актов организации (учреждения) социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать со структурными подразделениями организации (учреждения) и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

С инструкцией ознакомлен:



Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (организации)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) МКДОУ «Романовский детский сад» (далее – Детский сад) при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), иным категориям маломобильных граждан (далее МГ) (далее – Инструкция).

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.

Маломобильные граждане (далее - 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.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», 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 инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, недопустимости дискриминации в учреждении (организации) по признаку инвалидности, оказания им при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками учреждения (организации).

1.6. В соответствии с настоящей инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ, МГ объектов и услуг, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и сопровождении инвалида, лица с ОВЗ, МГ).

Инструктаж проводится заведующим хозяйством (ответственным лицом организации) 1 раз в год.

1.7. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг учреждения (организации) ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее – журнал).

В журнале указывается дата, тема инструктажа, фамилия, имя, отчество, должность сотрудника, прошедшего инструктаж, а также фамилия, имя, отчество, должность сотрудника, проводившего его. В журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

1.8. Допуск к работе вновь принятых работников учреждения (организации) осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг учреждения (организации).

1.9. 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, лицами с ОВЗ, МГ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении (организации), на дому, электронно и дистанционно);

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

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе инвалидов, лиц с ОВЗ, МГ, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду, лицам с ОВЗ, МГ.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

Для обеспечения доступа инвалидов, лиц с ОВЗ, МГ к услугам учреждения (организации) и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1. Обращение к человеку: при встрече с инвалидом или лицом с ОВЗ обращайтесь вежливо и уважительно, рекомендуется пожать человеку руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к собеседнику, как к себе самому, обращайтесь к инвалиду или лицу с ОВЗ по имени-отчеству и на «Вы», уважительно — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.

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 неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

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.

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

3. ОСОБЕННОСТИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В УЧРЕЖДЕНИИ (ОРГАНИЗАЦИИ) ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам 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 инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждение (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):

- количестве этажей; наличии лифтов, 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 учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить (при наличии условий) допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с лицами, испытывающими трудности при передвижении:

- При общении с указанной группой лиц следует сообщить о наличии на объекте специального оборудования для инвалидов (например, подъемник (ступенькоход) для передвижения по лестнице на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт и др.) и возможности пользоваться им.

- Сотрудник обязан лично убедиться в доступности места, где запланировано мероприятие с участием инвалида или лица с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

- Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

- При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету, плитке, ковровому покрытию рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

- Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить об их наличии, чтобы инвалид или лицо с ОВЗ имело возможность принимать решение о траектории движения заранее.

3.5. Особенности общения с лицами, испытывающими затруднения в речи:

- Сотрудник должен говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

- Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.
- При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.
- В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмыслена. В случае, если фразы не поняты, рекомендуется попросить лицо повторить ее.
- Сотрудник обязан 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.
- При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3.6. Особенности общения с лицами, имеющими задержку в умственном развитии и проблемы общения:

- 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.
- 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.

3.7. Особенности общения с лицами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- 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 обязательно надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.
- При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен первым поприветствовать его, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.
- Необходимо спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере. Оказывая свою помощь указанному лицу, направляйте его, не сдвигая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Сообщите лицу с нарушением зрения о наличии на объекте информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- Запрещено давать команды собаке-поводырю, трогать, играть с ней.
- Если вы предлагаете незрячему человеку присесть, 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.
- Если вы собираетесь прочитать текст лицу с нарушением зрения, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Если человек с нарушением зрения должен подписать документ, прочитайте документ обязательно полностью, без личных комментариев: название, даты, текст документа от заголовка до конца, не пропуская редко употребляемые или международные слова. При необходимости для полного восприятия прочитать текст повторно. Рекомендуется для убедительности дать документ человеку в

руки. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, 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.

3.8. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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. 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. Данные критерии обязательно надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

- Разговаривая с человеком с нарушением слуха, следует смотреть прямо на него. Не затемнять свое лицо и не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

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

- Говорить следует максимально четко артикулируя, в медленном ровном темпе речи, использовать простые фразы и избегать несущественных слов, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как указанные лица испытывают затруднения в восприятии отдельных звуков. Уместно использовать в разговоре мимику лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Запрещено кричать, особенно в ухо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение, используя более простые синонимы. 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.

- Часто лица с нарушением слуха 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. Лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Необходимо сообщить лицу с нарушением слуха о наличии на объекте специализированной аппаратуры (например индукционная петля) и познакомить с правилами пользования ею.

3.9. 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 (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. |
| 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. Отсутствие 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 сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях. |
| Инвалиды с особенностями интеллектуального развития | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте. |

План мероприятий по приведению МКДОУ «Романовский детский сад» в нормативное состояние по доступной среде.

| № | Мероприятия | Срок выполнения | ответственный | Отметка о выполнении |
|----|---|----------------------------|--|----------------------|
| 1 | Составление плана мероприятий по приведению МКДОУ «Романовский детский сад» в нормативное состояние по доступной среде. | Январь 2018 года | И.о.заведующего | выполнено |
| 2. | Согласовать паспорт доступности объекта с районной организацией инвалидов | Январь 2018 года | И.о.заведующего | |
| 3 | Составление и утверждение инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения | Январь 2018 года | И.о.заведующего | выполнено |
| 4 | Создание приказа о назначении ответственного лица за обеспечение доступности объекта и услуг | Январь 2018 года | И.о.заведующего | выполнено |
| 5 | Внесение изменений в должностные инструкции сотрудников, ответственных за оказание помощи инвалидам. | Январь – февраль 2018 года | И.о.заведующего | |
| 6 | Разработка программы (инструкции) проведения инструктажа с работниками по оказанию помощи инвалидам | Январь 2018 года | И.о.заведующего | выполнено |
| 7 | Оформление Журнала учёта проведения инструктажа с работниками | Январь 2018 года | Ответственный за обеспечение доступности | выполнено |
| 8 | Проведение инструктажа с сотрудниками учреждения | Январь 2018 года | Ответственный за обеспечение доступности | |
| 9 | Обеспечение информационной доступности: - наличие информационной вывески на здании объекта; | | | имеется |
| 10 | Размещение на информационном стенде памятки об услугах инвалиду, схемы передвижения к месту услуги. | Январь 2018 года | Ответственный за обеспечение доступности | |
| 11 | Монтаж пандуса для заезда в здание инвалидов - колясочников | Июнь – июль 2018 года | И.о.заведующего, завхоз | |
| 12 | | | | |

Памятка для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте.

Уважаемые посетители

МКДОУ «Романовский детский сад»

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание нашей организации инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.

Наша организация имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- 1) транспортные ворота, калитки
- 2) кнопка вызова персонала.

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников организации. Для вызова сотрудника воспользуйтесь **кнопкой вызова персонала, расположенной с правой стороны от входной двери на стене или телефоном – его номер 8-951-95-95-880.**

В этом здании Вы можете воспользоваться следующими услугами:

- 1) образовательная деятельность в помещении Учреждения;
- 2) заказ справки через Интернет.

Услуги, которые в случае трудности посещения здания организации, оказываются на дому:

- 1) индивидуальное обучение

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений организации, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к ответственному сотруднику организации – **Ужеговой Валентине Валентиновне, методисту, по телефону 8-952-33-485-59.**