Приложение к приказу по МДОБУ

Ирбейский д/с № 4 от 25.01.2023 №3

**ИНСТРУКЦИЯ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В ПОМЕЩЕНИИ И НА ТЕРРИТОРИИ**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения Ирбейский детский сад №4 «Дюймовочка» (МДОБУ ИРбейский д/с №4), структурного подразделения и филиалов образовательной организации:

-Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение Ирбейский детский сад № 4 «Дюймовочка» – Ирбейский детский сад «Золотой ключик»;

-Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение Ирбейский детский сад № 4 «Дюймовочка» – Чухломинский детский сад;

-Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение Ирбейский детский сад № 4 «Дюймовочка» – Маловский детский сад;

-Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение Ирбейский детский сад № 4«Дюймовочка» – Стрелковский детский сад при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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.).

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».

Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, реализации прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях образовательной организации и может быть использована при инструктировании работников образовательной организации любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками образовательной организации.

В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг образовательной организации, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом за работу с инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг образовательной организации ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал).

Допуск к работе вновь принятых работников образовательной организации осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг образовательной организации

**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 (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

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

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении образовательной организации, 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) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников образовательной организации при предоставлении услуг инвалиду.

**2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду 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 другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — 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. 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 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. 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.

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

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения образовательной организации, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам образовательной организации, при приёме инвалида в образовательную организацию необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания образовательной организации:

— количество этажей; наличие 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 подразделений образовательной 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 всеми 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 образовательной организации чётко разъяснить график оказания услуги; указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по образовательной организации от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

**4. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

**4.1. Лица, испытывающими трудности при передвижении**

Услышав звонок вызова, обязаны встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), вежливо объяснить где находиться нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Оказать помощь при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в образовательной организации (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.). Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в ДОУ. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле- коляске (или другой категории) к выходу из помещения. Оказать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство

**4.2. Лица с задержкой в развитии и проблемами 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

**4.3. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

• Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая 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.

• 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, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

•Если вы собираетесь читать незрячему человеку, 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 человеку 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 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.

**4.4. Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

•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.

•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 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 (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов по слуху Республики Башкортостан, телефон диспетчера 8(347) 246-26-86.

• 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.

• Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.