МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РАЙОННЫЙ ЦЕНТР ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА» ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР

П Р И К А З

03.02.2022 г. **Прохладненский р-он, х.Ново-Покровский** **№ 18**

О назначении ответственных лиц за встречу и сопровождение детей и посетителей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в здании и на территории МБУ ДО РЦДТ

На основании ст.5, ст.79 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года, во исполнение приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 года № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в образовании, а также оказания им при этом необходимой помощи», в целях эффективной работы с посетителями с ограниченными возможностями и инвалидностью, для полного и успешного включения их в образовательной и социальное пространство, осуществления доступности посещения МБУ ДО РЦДТ для детей и посетителей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить Прыткову М.Н., методиста, ответственной за исполнение плана мероприятий по повышению значений показателей для инвалидов объектов и услуг, разработке инструкций в муниципальной образовательной организации по адресу: х. Ново-Покровский., пер. Широкий, д.39.
2. Назначить педагогов дополнительного образования МБУ ДО РЦДТ ответственными за встречу, посещение, сопровождение, размещение посетителей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.
3. Утвердить основные правила этикета при общении с инвалидами (приложение 1).
4. Утвердить порядок предоставления услуг инвалидам в МБУ ДО РЦДТ (приложение 2).
5. Утвердить инструкцию по оказанию необходимой помощи детям-инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (приложение3).

6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор МБУ ДО РЦДТ Ю.В. Гольман

Приложение 1 к
приказу от 03.02.2022г. № 18

Правила этикета при общении с инвалидом

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.
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.
4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
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. 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.
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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.
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.
10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Приложение 2
к приказу от 03.02.2022г. № 18

Порядок предоставления услуг инвалидам в МБУ ДО РЦДТ

1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.
2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий.
3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории объекта.
4. Адаптация официального сайта органа и организации, предоставляющих услуги в сфере образования, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих)

Приложение 3
к приказу от 03.02.2022г. № 118

ИНСТРУКЦИЯ
«Оказание необходимой помощи детям – инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в МБУ ДО РЦДТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана для МБУ ДО РЦДТ (далее- Учреждение) в целях реализации Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. №273-ФЗ, Указа президента РФ от 07.05.2012 №599 «О мерах реализации государственной политики в области образования и науки», приказа Минобрнауки России №1309 от 09.11.2015 г. «Об утверждении Порядка обеспечения условной доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» и №139 9 от 02.12.2015 г. «Об утверждении плана мероприятий (дорожная карта) Министерства образования и науки РФ по повышению значения показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования».
1.2. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами , приводящие к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость его социальной защиты. Маломобильные граждане (МГ) - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации пили при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старшего возраста, люди с детскими колясками и т.п.).
1.3. Настоящая Инструкция разработана в целях:
1.3.1. Недопустимость дискриминации в Учреждении по признаку инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания. Реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, гражданской или любой иной области.
1.3.2. Реализация прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях Детского сада.
1.4. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Учреждения.
1.5.В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанных с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг.

2. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Учреждения и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку, расположить к с себе.

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

2.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

2.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется: к ребенку по имени, взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

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

2.1.6. 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.

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

2.1.8. 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.

3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении. Сотрудники обязаны встретить, 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.

3.2. Лица, испытывающие затруднения в речи. Сотрудники должны 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 осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее. 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. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения: взрослому, посетившему образовательную организацию - написать, напечатать; ребенку - показать жестами.

3.3. 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.

3.4. Лица, имеющие нарушение зрения. 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. При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, куда он следует, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Учреждения без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту Учреждения, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Учреждения

необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения. Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник. 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. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. 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.

3.5. Лица, имеющие 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. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет. можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. 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. 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. 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.

4. Правила (алгоритм) действий персонала при появлении в Учреждении гражданина с инвалидностью.

4.1. Ответственный за обеспечение сопровождения инвалидов и оказания им помощи, уточняет цель посещения, при необходимости помогает надеть бахилы, сопровождает до нужного кабинета или группы, оказывая помощь при

передвижении. При длительном пребывании в помещении Учреждения, ответственный по обеспечению сопровождения инвалидов предлагает снять верхнюю одежду (в кабинете заместителя заведующего по ВМР), при необходимости, воспользоваться туалетной комнатой.

4.2. После окончания приема сопровождает обратно, помогает снять бахилы, надеть верхнюю одежду, и сопровождает до выхода из здания, при необходимости доводит до автомобиля, помогая сесть в автомашину.

4.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги сфере образования для граждан, ограниченных в передвижении с целью поддержания и сохранения их здоровья можно получить:

-на сайте учреждения;

-с использованием телефонной связи;

-через информационные материалы (памятки, буклеты и т.д.)

4.4. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется как в письменной, так и в устной форме.

4.5. Письменное обращение родителей (или законных представителей) рассматривается, учреждением в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. При ответе на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

4.7. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предложено изложить суть обращения в письменной форме.