Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 6 – комбинированного вида»

683009, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Циолковского, дом 63/1

Тел/факс 8(4152) 27-32-17, 8(4152) 27-32-18, mdou-06»pkgo.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждаю:  Заведующая МАДОУ  «Детский сад № 6  комбинированного вида  **C:\Users\Администратор\Desktop\Новый рисунок.bmp** |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями**

**здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и**

**МАДОУ «Детский сад №6»**

**1.** **Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг МАДОУ «Детский сад №6» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.12.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», иными правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края, а также локальными актами МАДОУ «Детский сад №6» (далее – ДОО).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в МАДОУ «Детский сад №6» по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине 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, культурной, гражданской или любой иной области.   
 1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ДОО.   
 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 ДОО, 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 ДОО по проведению обследования и паспортизации объектов предоставляемых на них услуг.   
 1.4 Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ДОО ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал).   
 В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его.   
 В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.   
 1.5. Допуск к работе вновь принятых работников ДОО осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг Комитета.

**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 ДОО и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:   
 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;   
 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;   
 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;   
 обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы»;   
 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;   
 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;   
 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;   
 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;   
 рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ДОО.   
**3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**  
3.1. *С лицами, испытывающими трудности при передвижении.*   
 При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах ДОО определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) и возможности пользоваться ими.   
 Сотрудники ДОО обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц 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 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.   
 Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.   
3.2. *С Лицами, испытывающими затруднения в речи*.   
 Сотрудники ДОО 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 него. 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 ДОО 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 (например, написать, напечатать).   
3.3. *С лицами 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. *С лицами, имеющими 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,   
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 ДОО без резких движений, не делать рывков.   
 Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении   
по объекту ДОО, 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 ДОО необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить 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 ДОО предлагает лицу с нарушением зрения сесть, 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 рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.   
 Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.   
3.5. *С лицами, 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. 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 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, обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.