

П Р И К А З

«18» августа 2024 г.

№ 191 -ОД

О создании условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения в здание МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи и предоставляемых в нем услуг

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом 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 сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», на основании «Положения о работе с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами в МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи», утвержденного приказом директора МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи № 216 от 31.08.2023 года, в целях беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры,

приказываю:

1. Определить местом доступа инвалидов и других маломобильных групп населения центральный вход в МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи.
2. Обеспечить доступ инвалидов и других маломобильных групп населения в здание МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи в соответствии с режимом работы учреждения.
3. Назначить ответственным за создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения – заместителя директора по АХЧ Разомазова И.В.
4. Ответственному за создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечить на центральном входе в МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи наличие пандуса и специальной разметки для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения в здание МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи.
5. В случае необходимости сопровождения инвалидов и других маломобильных групп населения в помещения МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи, сотрудник охранного предприятия, осуществляющий дежурство на входе в здание МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи, приглашает заместителя директора по УВР Белокурова О.Н., или дежурного администратора.
6. Заместителю директора по УВР Белокуровой О.Н. или дежурному администратору учреждения действовать в соответствии с Инструкцией по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (приложение №1).

7. Утвердить Инструкцию для сотрудников МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения (приложение №2).
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

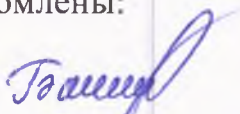
Директор



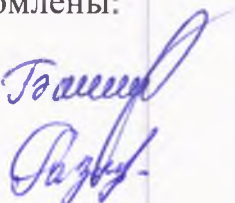
С.У. Турсунбаев

С приказом ознакомлены:

Белокурова О.Н.



Разомазов И.В.



Инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - Инструкция) разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Федерального закона от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;

- Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г. № 1309;

- иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) на получение дополнительного образования и социальной адаптации в условиях учреждения.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками учреждения.

1.4. 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 учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

1.5. Допуск к работе вновь принятых работников учреждения осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг учреждения.

1.6. Всем сотрудникам учреждения при общении с детьми-инвалидами и лицами с ОВЗ соблюдать правила этикета, утвержденными в учреждении.

1.7. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии на объектах учреждения определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, пояснить куда следует передвигаться. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии дверей рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

1.8. После вызова заместителя директора по УВР или дежурного администратора необходимо встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места.

1.9. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в учреждении (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).

1.10. После предоставления услуги сопровождать 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.

1.11. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

1.12. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения учреждения.

2. Правила этикета при общении с инвалидами

2.1. Правила этикета при общении с инвалидами для работников учреждения (далее - Правила) представляют собой свод общих принципов и правил, направленных на соблюдение морально-этических и нравственных норм, модели поведения работниками учреждения при общении с инвалидами и другими маломобильными гражданами (далее - МГН).

2.2. Целью настоящих правил является установление эффективного общения с инвалидами и другими МГН, а также оказание им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.3. Каждый работник учреждения должен принимать все необходимые меры для развития коммуникативных компетенций, умений и навыков, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН.

2.4. Знание и соблюдение работниками положений Правил является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации учреждения, формирования положительной культуры общения при оказании помощи инвалидам и другим МГН в учреждении.

2.5. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

2.5.1. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

2.5.2. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2.5.3. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми-инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и отчеству, если человек представился и назвал свое имя и отчество.

2.5.4. 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.

2.5.5. 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, руки) не мешало.

2.5.6. 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.

2.6. Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма

2.6.1. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

2.6.2. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения зрения или незрячими

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

2.6.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. 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, тоже 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.

- 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 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. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

2.6.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.

- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.

- Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

2.6.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

2.6.6. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ: письменно изложить свою просьбу.

Директор

С.У. Турсунбаев

Инструкция для сотрудников школы при оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий

1. Общие положения

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в т.ч. организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам. Основные категории инвалидов, нуждающиеся в ситуационной помощи:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (при передвижении нуждается в помощи сотрудников МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи.
- Код «С» - инвалид слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи) и сопровождении сотрудников МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи.
- Код «М» - инвалид слабослышащий (при формальных взаимоотношениях в учреждении нуждается в услугах сотрудника школы, при помощи переписки на бумажном носителе либо сурдопереводчика).

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально значимым объектам центра дополнительного образования необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в учреждении оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, необходимо обеспечить:

1. Выделение на стоянке МБУ ДО ЦТРИГО города Сочи специального парковочного места для автотранспорта инвалидов (при наличии автостоянки).
2. Оборудование учреждения элементами доступности (пандус, поручни и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики.
3. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений.

2. Действия сотрудников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности.

При посещении инвалидом учреждения сотрудник сопровождает его при входе и выходе из здания, помогает в гардеробе, при необходимости

помогает при посещении санитарной комнаты.

2.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В»

Сотрудник охраны:

- видит инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях);
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в учреждение;
- сообщает заместителю директора или дежурному администратору о посещении учреждения инвалидом с ограничением передвижения.

Дежурный администратор или зам. директора по УВР, преподаватель:

- сопровождает при передвижении по коридору до кабинета или по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- при необходимости заместитель директора или дежурный администратор оказывает помощь при посещении санитарной комнаты; при одевании; при выходе из учреждения;
- по окончании посещения учреждения сопровождает инвалида до выхода;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации.

2.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С»

Сотрудник охраны:

- видит инвалида с ограничением передвижения;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание),
- открывает входные двери, помогает войти в здание учреждения;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в учреждение;
- сообщает заместителю директора или дежурному администратору о посещении учреждения слабовидящим инвалидом.

Дежурный администратор или зам. директора по УВР, преподаватель:

- берет инвалида под локоть и сопровождает при передвижении по коридору до кабинета или по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- при необходимости заместитель директора или дежурный администратор оказывает помощь при посещении санитарной комнаты; при одевании; при выходе из учреждения;
- по окончании посещения учреждения сопровождает инвалида до выхода;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации.

2.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»

При посещении учреждения слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном

носителе. Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией на стендах по интересующим вопросам работы учреждения, оказывая услуги по сурдопереводу. При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник школы знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого дежурный администратор, заместитель директора или преподаватель должен иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

Дежурный администратор или зам. директора по УВР, преподаватель:

- помогает снять верхнюю одежду;
- выясняет при помощи переписки на бумажном носителе по какому вопросу посетил слабослышащий инвалид учреждение;
- сопровождает при передвижении по коридору до кабинета или по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- при необходимости оказывает помощь при посещении санитарной комнаты; при одевании; при выходе из учреждения;
- по окончании посещения учреждения сопровождает инвалида до выхода;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации.

3. Ответственность

Сотрудники учреждения несут ответственность за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей инструкции;
- соблюдение требований охраны труда и правил пожарной безопасности;
- соблюдение посетителями учреждения правил поведения в общественных местах.

Директор

С.У. Турсунбаев