

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МКДОУ
Куртамышского района
«Детский сад № 9»

Л.П.Кучина Л.П.Кучина

« 08 » *09* / 20 *16* г.



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

Перечень основных 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.

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 проката 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. Формы обучения в организации.

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.

14. Порядок взаимодействия сотрудников организации 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.

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МКДОУ

Куртамышского района

«Детский сад № 9»

Л.П.Кучина

« 08 » 09 2016 г



ИНСТРУКЦИЯ

для персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг при посещении Муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения Куртамышского района «Детский сад № 9»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МКДОУ Куртамышского района «Детский сад № 9» (далее - организация) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

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 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, предоставляемым организацией, оказания при этом необходимой помощи и может быть использована при инструктировании работников.

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

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

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников 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 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.

2.4. *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.

2.5. *Обращение с креслом-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.

2.6. *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.

2.7. *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.

2.8. *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 прием в организацию и при оказании услуг

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (при наличии) (получении и одевании верхней одежды).

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

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалиста в организации необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания организации:

-количестве этажей; 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 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 организации чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по зданию от входа до кабинета, при необходимости сопровождать до места оказания услуги.

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

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

а) 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.

б) Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

в) Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

г) 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.

д) 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.

е) Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

ж) Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

з) Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

и) 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

а) 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.

б) 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.

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

г) Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

д) Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

е) 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.

ж) Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

з) 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.

и) Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

к) 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.

л) 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.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-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 инвалиды	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, 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.

Журнал учета

проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением
доступности для инвалидов объектов и услуг

начат 08.09.2016г.
окончен _____

Дата инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Год рождения	Профессия (должность) инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановые	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструктирующего	Подпись	
							Инструктируемого	Инструктирующего
08.09.2016	Жознова В.Ф.	1993	руководитель брнз. военинт.	первичная		Стерешкова О.И.		<i>О.И.</i>
08.09.2016	Черепанова Н.А.	1988	педагогич. образование	первичная		Стерешкова О.И.	<i>О.И.</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Жукина Л.П.	1966	заведующий	первичная		Стерешкова О.И.	<i>О.И.</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Лущиникова О.А.	1971	зам. зав.уча	первичная		Стерешкова О.И.	<i>О.И.</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Акулова Е.В.	1986	демонстратор	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Акулова</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Терехова Л.П.	1976	педагогич. спец.	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Терехова</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Кривошуров Е.П.	1978	слесарь	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Кривошуров</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Жокимаров В.А.		слесарь	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Жокимаров</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Голушкина О.А.	1971	кассирша	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Голушкина</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Соловья Е.А.	1971	работал по спец.	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Соловья</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Осинников А.А.	1973	повар	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Осинников</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Шенюгер О.В.	1971	повар	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Шенюгер</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Дубровская И.А.	1983	пом. повара	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Дубровская</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Малкова Н.М.	1969	м. воспитат.	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Малкова</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Тилева В.Ю.	1976	м. воспитат.	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Тилева</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Кузьмина В.В.	1995	воспитатель	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Кузьмина</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Кучуев Е.И.	1979	воспитатель	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Кучуев</i>	<i>О.И.</i>
08.09.2016	Кривошуров В.А.	1987	м. воспитат.	первичная		Стерешкова О.И.	<i>Кривошуров</i>	<i>О.И.</i>

Дата инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Год рождения	Профессия (должность) инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструктирующего	Подпись	
							Инструктируемого	Инструктирующего
08.09.2016	Журьенко Е.В.	1990	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	Климов	Р.В.
08.09.2016	Гусарова П.В.	1994	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	Дарьва	Р.В.
08.09.2016	Малеева Е.В.	1992	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Журьенко С.А.	1971	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	С.И.	Р.В.
08.09.2016	Васильева И.С.	1983	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	Климов	Р.В.
08.09.2016	Малетина Ю.Ю.	1971	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	М.И.	Р.В.
08.09.2016	Жостомова Н.А.	1968	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	М.И.	Р.В.
08.09.2016	Подгорбунская Ю.А.	1984	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Исмаилов А.А.	1992	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Друшнина Н.К.	1994	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Валасова Н.Н.	1974	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Сонникова И.А.	1977	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Чиркова О.П.	1989	воспитатель ^{младший} воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Иноземцева Е.И.	1986	воспитатель	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Доброведина М.С.	1983	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Нобякова Ю.А.	1984	воспитатель ^{младший}	первичный	Р.В.	Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.
08.09.2016	Ермилова А.В.	1990	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	Ермилова	Р.В.
08.09.2016	Ступина А.В.	1984	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	Смирнова	Р.В.
08.09.2016	Самарина С.В.	1966	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	Самарина	Р.В.
08.09.2016	Лушников Е.А.	1984	воспитатель ^{младший}	первичный		Смирнова О.М.	И.И.	Р.В.

