

муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение города Новосибирска  
«Детский сад № 77 комбинированного вида»  
(МКДОУ д/с № 77)

ул. Свечникова, д. 2/1

e-mail: [detsad77@list.ru](mailto:detsad77@list.ru)

тел.: (383)207 27 01

**ПРИНЯТО**

на Общем собрании работников  
Учреждения  
Протокол № 1 от 11.01. 2019 г.

Согласовано :  
Председателем родительского комитета  
М. С. Кочнева  
« 11 » 01 20 19 г.



**УТВЕРЖДЕНО**  
Заведующий МКДОУ д/с № 77  
И.А. Туник  
Приказ № 01/3 от 11.01. 2019 г.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**ПО РАБОТЕ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ**  
**ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ,**  
**СВЯЗАННОЙ С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДОСТУПНОСТИ**  
муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения  
города Новосибирска «Детский сад № 77 комбинированного вида»

г. Новосибирск

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее - Инструкция) муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения города Новосибирска «Детский сад № 77 комбинированного вида» (далее Учреждение) 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», Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г. № 1399, иных нормативно-правовых и локальных актов.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в Учреждении 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 Учреждения.

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).

Инструктаж и обучение сотрудников проводится заведующим Учреждением.

1.4. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал учета проведения инструктажа по вопросам доступности» (далее – Журнал).

В журнале ведется запись даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО, должность и подпись сотрудника, проводившего его. (Форма журнала представлена в приложении I)

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

## **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:

- ✓ 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 и 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 движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица;

✓ при общении с лицом, имеющим нарушения 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 Учреждения.

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

#### *3.1. С лицами, испытывающими трудности в передвижении*

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Учреждения определенного специального оборудования для инвалидов или лиц с ОВЗ при их наличии и возможности пользоваться ими.

Сотрудники ДОУ обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выявить проблемы или барьеры 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 относительно траектории движения заранее.

#### *3.2. С лицами, испытывающими 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 за него фразы. 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

осмыслена. В случае если фраза непонятна, 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 (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 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 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертание предметов. 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 приветствовать 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 нарушением зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте Учреждения без резких движений, не делая рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от сопровождения по объекту Учреждения, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти к нему и помочь 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 Учреждения 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 следует 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 должно 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. С лицами, имеющими нарушения 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 ему прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-либо другими 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 ему рукой.

При общении следует говорить максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп, 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, что она была точно понятна. 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.

Журнал учета проведения инструктажа по вопросам доступности

№	Дата	ФИО сотрудника, прошедшего инструктаж	Должность сотрудника, прошедшего инструктаж	Подпись сотрудника, прошедшего инструктаж	ФИО сотрудника, проводившего инструктаж	Должность сотрудника, проводившего инструктаж	Подпись сотрудника, проводившего инструктаж