

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель ПК

*Т. Н. Крамарева*  
«06» 09 20 16 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МДОУ «ЦРР № 2  
«Радуга Детства»

*Е. В. Кривоноз*  
«06» 09 20 16 г.



## ИНСТРУКЦИЯ

по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья,  
связанной с обеспечением доступа объектов и МДОУ «ЦРР № 2 «Радуга Детства»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг Муниципального дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 2 «Радуга Детства» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г № 273-ФЗ, Федеральным законом от 24.12.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов 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, а также локальными актами МДОУ «ЦРР № 2 «Радуга Детства» (далее – ДОО).
- 1.2. Настоящая инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в МДОУ «ЦРР № 2 «Радуга Детства» 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 должностным лицом ДОО по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых услуг.
- 1.4. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ДОО ведется «Журнал учета проведения инструктажа 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), проводивших его.  
В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.
- 1.5. Допуск к работе вновь принятых работников ДОО осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности 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 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 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, пользующимися инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним;

сотрудники ДОО не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица;

при обращении 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, подъемник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) при их наличии 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 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 ДОО 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 фразы 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 осмыслена. В случае если фраза непонятна, 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 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 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 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 ему выбраться на нужный путь.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ДОО 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 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 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 нарушениями 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 загромождать 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 нарушениями 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.