

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ
ТАЙМЫРСКИЙ ДОЛГАНО-НЕНЕЦКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
**ТАЙМЫРСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ "НОВИНСКАЯ НАЧАЛЬНАЯ ШКОЛА ДЕТСКИЙ САД"**

647485, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район, с.п.
Хатанга, п. Новая, ул.А Хазанович д.23, тел. 8(39176)2-11-57; e-mail: taimyr2.11@mail.ru

ПРИКАЗ

№ 35-О

от 06.05.2024 г.

«О мерах по оказанию помощи при предоставлении услуг маломобильным гражданам, в том числе в случае применения кнопки «Вызов персонала» в ТМК ОУ «ННШ ДС»

В целях эффективной работы с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья, для полного и успешного включения их в образовательное и социальное пространство; на основании ст. 5, ст.79 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ, Указа Президента РФ от 07.05.2012 №599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки», приказа Минобрнауки России № 1309 от 09.11.2015 г. «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» и № 1399 от 02.12.2015 г. «Об утверждении плана мероприятий (дорожная карта) Министерства образования и науки РФ по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок действий сотрудников ТМК ОУ «Новинская начальная школа-детский сад» при предоставлении услуг маломобильным гражданам, в том числе в случае применения кнопки «Вызов персонала» (далее Порядок) в соответствии с приложением 1;
2. Назначить ответственное лицо за реагирование на сигнал кнопки «Вызов персонала», ведение Журнала регистрации предоставления услуги кнопки «Вызов персонала» (Приложение 2) и журнал проверки работоспособности кнопки «Вызов персонала» в ТМК ОУ «ННШ ДС» (Приложение 3) на заведующую хозяйством Купчик Л.Б.
3. Возложить обязанности по организации работы и услуг для инвалидов, инструктажу персонала и контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в ОУ на следующих работников:
 - учитель нач.классов Рябова А.В.
 - воспитатель дошкольной группы Момде М.С.
4. Ответственным лицам за работу с инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья:
 - осуществлять деятельность по оказанию помощи инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении им образовательных услуг;
 - организовать информационно-разъяснительную работу среди родительской общественности по формированию толерантного

отношения к проблемам детей инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;

5. Утвердить:

- Инструкцию «Оказание необходимой помощи детям-инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в ТМК ОУ» (Приложение № 4);

- Журнал учёта проведения инструктажа (Приложение № 5);

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ТМК ОУ «Новинская НШ ДС»



Чуприна С.А.

**Порядок
действий сотрудников образовательной организации при предоставлении
услуг инвалидам и маломобильным гражданам, в том числе в случае
применения кнопки «вызов персонала»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Порядок разработан с целью организации работы по приему граждан, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функции организма и ограничений жизнедеятельности, в том числе инвалидов, обращающихся за получением услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.2. Основные понятия:

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.

Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющимися нарушениями здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Маломобильные граждане (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. Порядок разработан в соответствии с требованиями статьи 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» Федерального закона от 24 ноября 1995 года N181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации.

1.4. Порядок разработан в целях обеспечения доступа инвалидов и маломобильных групп населения к услугам и объекту, оказания при этом им необходимой помощи и использовании при инструктировании сотрудников учреждений.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

б) Основные формы инвалидности. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

в) Основные понятия о доступности объектов и услуг.

г) Перечень предоставляемых услуг в организации; форма и порядок предоставления услуг.

д) Правила этикета при общении с инвалидами.

е) Знание о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

ж) Организация доступа инвалидов и маломобильных граждан на объект: на территории объекта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри

здания, к местам целевого назначения (зоне оказания услуг), к санитарно-гигиеническому помещению.

з) Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду и маломобильным группам населения.

и) Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности объекта и услуг для инвалидов и МГН, а также оказания им помощи в преодолении барьеров и в сопровождении инвалидов и маломобильных граждан на объекте, в том числе в случае использования кнопки «вызов персонала».

2. Порядок оказания помощи инвалидам и маломобильным группам населения, в том числе с применением кнопки «вызов персонала»

2.1. Кнопка «вызов персонала» расположена на фронтальной части здания возле главного входа в образовательную организацию и предназначена для организации качественного приема и обслуживания инвалидов и маломобильных граждан.

2.2. Сигнал с кнопки «вызов персонала» поступает в учреждение, где находится специалист, ответственный за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (далее - специалист).

2.3. Специалист выходит к получателю услуг, открывает входную дверь, уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения. В случае необходимости, инвалиду и маломобильному гражданину оказывается ситуационная помощь при входе в здание.

2.4. Специалист в доступной форме разъясняет порядок совершения необходимых действий в соответствии с целями посещения образовательной организации.

2.5. Специалист при оказании ситуационной помощи инвалиду и маломобильному гражданину, находящемуся внутри помещения учреждения должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, по какому вопросу обратился гражданин. Выяснив причину обращения, внести данные в журнал регистрации предоставления услуги кнопки «вызов персонала».

2.6. В зависимости от физических особенностей инвалида и маломобильного гражданина, личный прием осуществляется в зоне целевого назначения - в помещении на первом этаже, предназначенного для оказания помощи инвалидам и маломобильным гражданам и гражданами с ограниченными возможностями при посещении образовательного учреждения.

2.7. При сопровождении инвалида и маломобильного гражданина в кабинет, специалист предлагается оказание помощи - катить коляску. Начинать катить коляску надо медленно. Если на пути встречается дверь, необходимо предложить помочь ее открыть.

2.8. При передвижении по зданию инвалида и маломобильного гражданина специалистом оказывается необходимая помощь:

-инвалиду с нарушением слуха:

предлагается следовать за собой, слова сопровождаются доступными и понятными жестами, в кабинете необходимо указать рукой место, куда инвалид может присесть;

для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки, в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде, при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса,

связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов, соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны

-инвалиду с нарушением зрения:

необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет, предложить самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой, проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом, в кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

-при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если специалист перемещается по кабинету или покидает его – свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

-при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

-в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа – располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись;

-необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

-инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, помочь открыть дверь, и предложить занять место посетителя;

при обращении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстрированными или письменными материалами.

2.9.В случае необходимости приглашения компетентного сотрудника образовательного учреждения для решения вопроса, по которому обратился инвалид и маломобильный гражданин, ответственный специалист до прибытия сотрудника, направляет посетителя к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

-инвалиду с нарушением слуха и инвалиду с нарушениями интеллекта ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается присесть;

-инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке,

предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

2.10. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, ответственный специалист обеспечивает его доступ в учреждение.

2.11. В случае присутствия вместе с инвалидом или маломобильным гражданином собаки проводника, ответственный специалист, обеспечивает ее доступ в учреждение попросив предъявить паспорт собаки.

2.12. В случае необходимости ответственный специалист сопровождает инвалида и маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты.

2.13. По завершению приема ответственный специалист помогает инвалиду и маломобильному гражданину выйти из здания.

2.14. Специалисты несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание инвалиду и маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях несоответствующих интересам указанных граждан.

2.15. При оказании помощи инвалиду и маломобильному гражданину ответственные специалисты обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

2.16. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать этику, вежливость и такт в соответствии с их ограничениями.

Приложение 2

Журнал регистрации предоставления услуги кнопки «вызов персонала»

№ п/п	Дата, время обращения	Ф.И.О. гражданина	Наименование услуги	Ф.И.О. сотрудника, предоставившего услугу	Ф.И.О. ответственного специалиста за реагирование сигнала с кнопки «вызова персонала»

Начат «__» _____ 20__ г.
 Окончен «__» _____ 20__ г.

Приложение 3

Журнал проверки работоспособности кнопки «вызов персонала»

№ п/п	Ф.И.О. специалиста за реагирование сигнала с кнопки «вызова персонала»	Дата проверки	Время проверки	Результат проверки	Ф.И.О. проверяющего	Подпись проверяющего

ИНСТРУКЦИЯ
«Оказание необходимой помощи детям-инвалидам и
лицам с ограниченными возможностями здоровья в ОУ»

1 Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана для муниципального казенного

общеобразовательного учреждения (далее - ТМКОУ) в целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Правительство РФ, органы исполнительной власти субъектов РФ согласно ч.1 ст.15.

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 (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. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.3.1. Недопустимости дискриминации в ОУ 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.

1.3.2. Реализации прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях ОУ.

1.4. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ОУ.

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

1.6. Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом из числа членов комиссии по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг ОУ согласно Положения «О комиссии по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг в ОУ».

1.7. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ОУ ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее – Журнал).

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

2. Общие правила этикета при общении с детьми-инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам ОУ и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие

правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. 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, расположить к себе.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется: к ребёнку по имени, взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

2.1.5. 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.

2.1.6. 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.

2.1.7. Сотрудники 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.

2.1.8. 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.

2.1.9. Рекомендуется заранее показать ребёнку – инвалиду, инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ОУ.

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

3.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении. При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах ОУ определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске) и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода куда следует передвигаться. 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.

3.2. Лица, испытывающие 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 фразу за ним. 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 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: взрослому, посетившему ОУ – написать, напечатать; ребёнку – показать жестами.

3.3. Лица 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. Лица, имеющие 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, куда он следует, 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 ОУ без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ОУ, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан

подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь. Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте ОУ информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ОУ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолах, 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 предлагает лицу с нарушением зрения присесть, 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 должен 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. Лица, имеющие 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

