

**муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа № 2**

ПРИНЯТО  
на Педагогическом совете школы  
Протокол № 1  
От «31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАОУ-СОШ № 2  
Е. В. Бежан  
Приказ № 178  
от 31.08.2021 г.

**Инструкция обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи**

**I. Общие положения**

Настоящая Инструкция по обеспечению доступности для инвалидов (иных категорий маломобильных граждан) объекта и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности работниками муниципального автономного общеобразовательного учреждения – средней общеобразовательной школы № 2 (далее - Инструкция) разработана на основании нормативно-правовых документов по обеспечению антитеррористической защищенности объектов:

1.1. Приказа Министерства образования науки России от 09.11.2015 № 1309

«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи (ред. от 18.08.2016)»;

1.2. Приказа Министерства юстиции от 28 августа 2020 г. № 442 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования».

1.3. «Методического пособия для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи»

2. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников при обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания ими при этом необходимой помощи на территории муниципального автономного общеобразовательного учреждения – средней общеобразовательной школы № 2 (далее — учреждение).

2.1. Инструкция разработана в целях инструктирования работников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов (иных категорий маломобильных граждан) и оказания услуг на объекте, на котором они предоставляются.

3. В соответствии с настоящей инструкцией работники Учреждения проходят

инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением создания инвалидам (иных категорий маломобильных граждан) следующих условий доступности услуг:

3.1 возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;

3.2 содействие инвалиду (иных категорий маломобильных граждан) при входе в учреждение и выходе из него;

3.3 возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3.4 сопровождение инвалидов (иных категорий маломобильных граждан), имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения;

3.5 информирование инвалида (иных категорий маломобильных граждан) о доступных маршрутах общественного транспорта;

3.6 возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников.

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

5 Инструктаж проводится директором учреждения либо лицом, ответственным за обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи

6 Проведение инструктажа регистрируется в «Журнале регистрации инструктажей по обеспечению создания инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) условий доступности услуг в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении – средней общеобразовательной школе № 2

7 Требования к уровню подготовки работников:

7.1 знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;

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

7.3 ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

8 Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками учреждения.

## **II. Основные термины**

Доступность (безбарьерность) - свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

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.

3. Маломобильные группы населения (МГН) - Люди, испытывающие затруднения при

самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья и передвижения, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

1. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата различной степени выраженности могут быть:

1.1. для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор — пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др.

1.2. для лиц, не действующих руками — препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.

2. Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

3. Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

4. Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

### **Правила этикета**

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами:

-Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

-Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже, кому трудно двигать рукой или кто пользуется допустимо.

-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.

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

-Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми.

Обращайтесь к ним по имени, на ты, только если вы хорошо знакомы.

-Не опирайтесь на кресло - коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска-это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

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.

- 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.

-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.

-Чтобы привлечь внимание, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза, помните что они читают по губам.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

-Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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 или пройти по длинным коридорам.

-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.

-Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

-Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.

Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

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

-Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

-Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного передвижения (если нет архитектурных барьеров).

Есть люди которые пользуются инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.д.

Коляски они используют для более быстрого передвижения.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

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

-Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте его препятствиях: ступенях, этажах, ямах, низких потолках, трубах и т.п.

-Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, делитесь увиденным.

-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 документов.

-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 у 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.

-Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забываете каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

-Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

-Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это

означает «видеть руками», осязать.

-Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными:

«Стакан посередине стола».

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.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

-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. 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 тип глухоты, 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.

-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 любой другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

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

-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.

-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. Помните, что только эти слова плохо просчитываются.

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

-Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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.

-Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

-Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

-Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как илюбой другой взрослый человек.

-Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

-Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

-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.

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.

-Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

-Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже поуровню интеллекта, чем большинство людей.

-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 дляэтого основания.

-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 — написать, напечатать.

-Все работники учреждения обязаны соблюдать правила настоящего этикета.

Функции лица, ответственного за прием инвалидов (иных категорий маломобильных граждан), посещающих учреждение

При посещении учреждения инвалидом (иных категорий маломобильных граждан) лицо, ответственное за прием, обязано:

-Услышав звонок вызова, встретить инвалида (иных категорий маломобильных граждан) перед входом в здание.

-Оказать ту помощь при входе в здание учреждения сопровождении до места.

-В тактичной форме выяснить цель визита (посещения) учреждения.

-При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует уведомить о наличии в учреждении определенного специального оборудования и возможности пользоваться им.

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

-Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в учреждении.

-Вызвать ответственного за сопровождение инвалида (иных категорий маломобильных граждан) по учреждению.

-После предоставления услуги сопроводить инвалида (иных категорий маломобильных граждан) к выходу из здания учреждения.

-Оказать, при необходимости, помощь при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

Функции лица, ответственного за сопровождение инвалидов (иных категорий маломобильных граждан), посещающих учреждение

Лицо, ответственное за сопровождение инвалидов (иных категорий маломобильных граждан), посещающих учреждение, должно:

1. проинформировать инвалида (иные категорий маломобильных граждан) об архитектурных особенностях здания Учреждения: количестве этажей, учебных и специализированных помещениях, местах их расположения в здании, расположении санитарных комнат;



2.ознакомить, учитывая степень социальных ограничений посетителя, об особенностях организации доступной среды в Учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания;

3.обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизм их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала;

4.познакомить со всеми работниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работников. Проинформировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

5.учитывать психо-эмоциональные особенности посетителя, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я всё знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида (иных категорий маломобильных граждан) темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

При завершении встречи уточнить, не осталось ли у него какие-либо вопросы или особые пожелания.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575799

Владелец Бежан Елена Валерьевна

Действителен с 25.02.2021 по 25.02.2022