

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №11» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
социально-личностного развития воспитанников**

623530 Свердловская область, г. Богданович, улица Октябрьская дом 13 а
тел./факс 8 (343 76) 5 69 43, e-mail: mkdou11@uobgd.ru

Принята
Педагогическим советом
протокол № 04
от « 20 » мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
М. П. Черепкова
заведующая МАДОУ «Детский сад № 11»



ПРОГРАММА

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в МАДОУ «Детский сад № 11»

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ (ИНСТРУКТИРОВАНИЯ) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг

Введение

С 1 января 2016г. вступили в силу основные положения Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Этим Законом и другими нормативно-правовыми актами в течение последних нескольких лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов.

Программа обучения разработана в целях исполнения ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ», которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

1. Общие вопросы проведения инструктажа

1.1. Все сотрудники муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения общеразвивающего вида с приоритетным социально-личностным развитием воспитанников «Детский сад № 11» (далее - МАДОУ «Детский сад № 11»), работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал - должны пройти обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе по решению этих вопросов в МАДОУ «Детский сад № 11».

1.2. Задачи обучения (инструктажа) для персонала при его различных видах и формах:

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно (в малых группах или для всего коллектива)
Первичный	- при приеме на работу (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте); - при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника	- для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с МГН
Повторный/внеплановый	- для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового технического (вспомогательного) средства, оборудования,	- для развития и совершенствования знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности,

		выявленных
	используемого для оказания помощи МГН; - в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками при оказании помощи инвалидам и МГН	в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь); - при вступлении в силу новых документов, при принятии новых инструкций, правил и др.; - при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах

1.3. Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг МАДОУ «Детский сад № 11».

1.4. Повторный инструктаж проводится по плану работы МАДОУ «Детский сад № 11», в установленные сроки, но не реже 1 раза в полугодие с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика, выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

1.5. Внеплановый инструктаж может проводиться по решению заведующего с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

1.6. Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга. Коллективный - в форме лекции, семинара, деловой игры.

По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

2. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг

2.1. Конвенция ООН о правах инвалидов от 13.12.2006.

2.2. Федеральный закон от 24.12.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.3. Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

2.4. Методическое пособие 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.

2.5. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2.6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.12.2012 № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».

2.7. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».

2.8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации 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».

2.9. Приказом Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

2.10. Приказом Минобрнауки России от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам образовательным программам дошкольного образования» (раздел III. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья), других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

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.






При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться,

общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.».

Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности:

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

4. 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 кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

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

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. физические барьеры;

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;

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.

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.

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.

5. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

6. Этика общения с инвалидами

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Этика – учение о морали, нравственности. Составной частью этики является профессиональная этика – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации. Этические принципы предусматривают такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

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 те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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 и 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.

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, сигареты, руки), не мешало.

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.

Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Правила этикета при общении с лицами с разными расстройствами функций организма

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

1. Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.

2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

3. 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.

4. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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

6. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

7. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

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

9. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия.

10. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

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

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

6. 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 документом.

7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

9. 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.

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

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

12. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

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

14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

15. 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

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

2. 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.

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

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

5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

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

7. 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.

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

9. 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.

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

11. 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.

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

13. 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

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

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

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

5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

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

7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы 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.

8. 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

1. 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.

2. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

3. 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.

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

5. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

6. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

3. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

4. 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.

5. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

6. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

7. 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.

8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

9. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

10. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ написать, напечатать.

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

1. Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

2. Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
3. Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
4. Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
5. Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
6. Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
7. Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
8. Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
9. Помогите мне познать то, что я хочу.
10. Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
11. Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
12. Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
13. Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
14. Узнайте меня лучше. Мы можем стать друзьями.
15. Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
16. Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

7. Формы и порядок предоставления услуг в МАДОУ «Детский сад № 11»

Приказом «Об организации работы по обеспечению доступности объекта и оказываемых услуг для инвалидов» утверждён Перечень сотрудников в чьи функциональные (должностные) обязанности внесены дополнительные обязанности по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи.

Категории инвалидов	Порядок предоставления услуг
Инвалиды, использующие кресло-коляску - «К»	С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу инвалида на входе в учреждение, существует возможность произвести запись приема с указанием конкретного времени на сайте учреждения b11.tvoysadik.ru или по телефону: 8 (34376) 5 69 43. У входа в учреждение размещена кнопка вызова персонала (домофон). При получении звонка, ответственный сотрудник незамедлительно выходит на встречу к маломобильному посетителю и провожает его к месту оказания услуги.

	<p>Сотрудник, ответственный за сопровождение, оказывает максимальное содействие инвалиду в перемещениях по территории МАДОУ «Детский сад № 11», внутри здания, а также по путям эвакуации в случае ЧС, включая использование при этом, при необходимости, доступные технические средства.</p> <p>Ответственный сотрудник обеспечивает сопровождение инвалида во всё время его пребывания в учреждении и при выходе из него.</p>
<p>Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата - «О»</p>	<p>С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу инвалида на входе в учреждение, существует возможность произвести запись приема с указанием конкретного времени на сайте учреждения b11.tvoysadik.ru или по телефону: 8 (34376) 5 69 43.</p> <p>У входа в учреждение размещена кнопка вызова персонала (домофон). При получении звонка, ответственный сотрудник незамедлительно выходит на встречу к маломобильному посетителю и провожает его к месту оказания услуги.</p> <p>Сотрудник, ответственный за сопровождение, оказывает максимальное содействие инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата в перемещениях по территории МАДОУ «Детский сад № 11», внутри здания, а также по путям эвакуации в случае ЧС, включая использование при этом, при необходимости, доступные технические средства.</p> <p>Ответственный сотрудник обеспечивает сопровождение инвалида во всё время его пребывания в учреждении и при выходе из него.</p>
<p>Слепые и слабовидящие – «С»</p>	<p>С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу слепого или слабовидящего гражданина на входе в учреждение, существует возможность произвести запись приема на сайте учреждения, адаптированного для слабовидящих людей или используя кнопку вызова персонала (домофон), находящуюся на входе на территорию или по телефону, размещённую при входе в учреждение.</p> <p>При получении звонка, ответственный сотрудник незамедлительно выходит на встречу к маломобильному посетителю и провожает его к месту оказания услуги.</p> <p>Ответственный сотрудник оказывает максимальное содействие слепому или слабовидящему инвалиду в перемещениях по территории учреждения, внутри зданий, в том числе в посещении санитарно-бытовых помещений, а также по путям эвакуации в случае ЧС.</p> <p>Ответственный сотрудник обеспечивает сопровождение инвалида во всё время его пребывания в учреждении и при выходе из него.</p> <p>Сотрудники, обслуживают инвалида по зрению, проговаривая вслух свои действия, а также зачитывая содержание документов, и других текстовых материалов. Инвалиды по зрению имеют возможность</p>

	<p>посещения учреждения с собакой-проводником (имеющей соответствующий документ).</p>
<p>Глухие и слабослышащие – «Г»</p>	<p>Оказание услуг глухим и слабослышащим гражданам отличается применением визуальных средств передачи информации, а также допуск в учреждение сурдопереводчика, сопровождающего инвалида. Глухой или слабослышащий посетитель может воспользоваться кнопкой вызова персонала для сопровождения на учреждении и получения соответствующей помощи.</p> <p>Для общения с глухими и слабослышащим гражданами используется монитор компьютера и клавиатура, электронный планшет, либо письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш).</p> <p>Сотрудники учреждения, обслуживающие инвалидов этой категории в полной мере письменно информируют глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко проговаривая слова, кратко и предельно ясно излагая мысли.</p> <p>Сотрудник, ответственный за сопровождение, оказывает максимальное содействие глухому инвалиду в перемещениях внутри учреждения, в том числе в посещении санитарно-бытовых помещений, а также по путям эвакуации в случае ЧС.</p> <p>Ответственный сотрудник обеспечивает допуск в учреждение сурдопереводчика.</p> <p>В случае необходимости ответственный сотрудник провожает гражданина к выходу из здания.</p>
<p>Инвалиды с нарушениями умственного развития – «У»</p>	<p>Оказание услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.</p> <p>В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, при необходимости доведения сложной информации, могут быть использованы различные аудиовизуальные или мультимедийные материалы.</p> <p>Детально, подробно и образно сотрудники, обслуживающие инвалидов этой категории излагают свои мысли, проявляют особенную толерантность и терпеливость.</p> <p>При необходимости даются письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указываются какие действия были предприняты работником, проводящим приём.</p> <p>Ответственный сотрудник оказывает максимальное содействие инвалиду в перемещениях внутри здания, в том числе в</p>

посещении санитарно-бытовых помещений, а также по путям эвакуации в случае ЧС. В случае необходимости провожает гражданина к выходу из здания.
--

Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях

На случай эвакуации в учреждении предусмотрена громкая связь. При поступлении сигнала тревоги граждане, находящиеся в учреждении эвакуируются по путям эвакуации. Маломобильные граждане, в т.ч. инвалиды эвакуируются по доступным путям эвакуации в сопровождении сотрудников учреждения, ответственных за оказание помощи инвалидам на объекте и входящих в Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта и услуг.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в МАДОУ «Детский сад № 11»

1. Меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

2. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками МАДОУ «Сказка» обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами МАДОУ «Детский сад № 11».