

**БАШКОРТОСТАН  
РЕСПУБЛИКАНЫ САЛАУАТ  
КАЛАЫН КАЛА ОКРУГНЫҢ  
«9-СЫ КОМПЕНСАЦИЯЛАУ  
ТӨРӨНДӘГЕ БАЛАЛАР БАКСАҢЫ»  
МӘКТӘПКӘСӘ БЕЛЕМ БИРЕУ  
МУНИЦИПАЛЬ БЮДЖЕТ  
УЧРЕЖДЕНИЕНЫ  
(Салауат калалынын 9 - сы МБМББУ)  
Колхоз урамы, д.3, Салауат калалы,  
Башкортостан Республикаһы 453261  
төл.: (3476) 35-55-30, 35-20-71  
E-mail: [mdou9salavat@mail.ru](mailto:mdou9salavat@mail.ru)  
[www.mbdou9.ru](http://www.mbdou9.ru)**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД  
КОМПЕНСИРУЮЩЕГО  
ВИДА № 9»  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ГОРОД САЛАВАТ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
(МБДОУ № 9 г.Салаавата)  
Колхозная ул., г. Салаават,  
Республика Башкортостан, 453261  
төл.: (3476) 35-55-30, 35-20-71  
E-mail: [mdou9salavat@mail.ru](mailto:mdou9salavat@mail.ru)  
[www.mbdou9.ru](http://www.mbdou9.ru)**

## **БОЙОРОК**

**«31» августа 2017г.**

**№ 87/1**

## **ПРИКАЗ**

**«31» августа 2017г.**

**«Об организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг инвалидам и назначении ответственного специалиста по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов»**

На основаниях приказа Управления образования г.Салаавата от 22.01.2016 г. № 45 и в целях соблюдения требований доступности для инвалидов МБДОУ № 9 г.Салаавата и предоставляемых услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Взложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктажу сотрудников и контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в МБДОУ № 9 г.Салаавата на заместителя заведующего по АХЧ Биктимирову З.Х. и завхоза Рахимкулову Э.Ф.;
2. Утвердить инструкцию по обслуживанию инвалидов и этике общения с инвалидами при посещении образовательной организации;
3. Заместителю заведующего по АХЧ Биктимировой З.Х. и завхозу Рахимкуловой Э.Ф провести инструктаж сотрудников по обслуживанию инвалидов и этике общения с инвалидами при посещении образовательной организации;
4. Организовать работу согласно Порядку обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9.11.2015 г. № 1309;
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ № 9 г. Салаавата  / Ю. Р. Бикмухаметов /

- наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстремальных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.
- ## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА
- 2.1. *Обращение к человеку*, при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете синвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 2.2. *Адекватность и вежливость*: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.
- 2.3. *Называйте себя и других*: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли свами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- 2.4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помочь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
- 2.4. *Обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какими могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 2.5. *Обращение с кресло-коляской*: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не блокируйте ее на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 2.6. *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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
- 2.7. *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.

**2.8. 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.

### **3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

**3.1.** Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

**3.2.** В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

**3.3.** Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

- а)** рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):  
- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;  
- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- б)** познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
- в)** при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
- г)** обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида позрению.

**3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

**З** оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку,

идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с

~~маршрута~~, не управляйте еговдвижением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

З Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ~~ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.~~ Используйте фразы, ~~характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.~~

З Не комануйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

З Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ прочтите его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной ~~законодательством~~.

□ Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а ~~направьте его руку~~ на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности ~~его руку~~, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

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

□ Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы ~~перемещаетесь~~, предупредите его об этом.

□ Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно ~~сопровождаются~~ жестами, старайтесь быть точными в определениях.

□ ~~Оказывая помощь~~ незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или ~~подъеме~~ поступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

#### 5.5. Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

□ Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. ~~Незатемняйте~~ свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или ~~какими-то~~ предметами. Ваш 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 предпочесть, 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, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

З Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, ~~особенно~~ вухо, не надо.

З Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое ~~заявление~~. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Z 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.

Z Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли прошепереписываться.

Z Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тепло тоже могут быть барьерами.

Z Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (возможность получения услуг с\рдопереводчика посредством видео,интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов послуху Республики Башкортостан, телефон диспетчера 8(347) 246-26-86.

Z 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.

I Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### *3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам*

Основные категории  
маломобильных граждан

Значимые барьеры окружающей среды (для учета  
и устранения на объекте)

**Инвалиды,  
передвигающиеся на  
кресло-колясках**

Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (свысоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.

Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.

Узкие дверные проемы и коридоры.

Неадаптированные санитарные комнаты.

Отсутствие места для разворота в помещении.

Высокое расположение информации настойках и стенах.

**Инвалиды с  
поражением  
нижних**

Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на