

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
"Апраксинская основная школа"
(МБОУ "Апраксинская основная школа")

ПРИКАЗ

01.09.2022 г.

№ 62/1-ОД

с. Апраксино

О создании условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения в здание МБОУ "Апраксинская основная школа" и предоставляемых в нем услуг

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 года № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» в целях беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры

п р и к а з ы в а ю:

1. Определить местом доступа инвалидов и других маломобильных групп населения центральный вход в МБОУ "Апраксинская основная школа" (далее – Школа).
2. Обеспечить доступ инвалидов и других маломобильных групп населения в здание Школы в соответствии с режимом работы школы.
3. Назначить ответственным за создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения – и.о. заместителя директора по УВР Пояскову О.В.
4. Ответственному за создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечить функционирование на центральном входе в Школу кнопки вызова сотрудников, разместить рядом с ней табличку- указатель;
5. Дежурному при срабатывании кнопки вызова:

- a. пройти к центральному входу в Школу
- b. Обеспечить доступ инвалидов и других маломобильных групп населения в здание Школы;
- c. Пригласить дежурного администратора (во время перемены), администрацию для уточнения причины обращения.
6. Дежурному действовать в соответствии с Инструкцией по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (приложение №1)
7. Утвердить Инструкцию для сотрудников школы при оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий (приложение №2).
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.В Лобанов

С приказом ознакомлены:

_____ Кривенков Е.Ю. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Давыдова Е.С. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Давыдова И.А. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Белякова И.Г. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Пояскова О.В. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Храпова В.А. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Гришаева Е.В. (подпись)	_____ (дата ознакомления)
_____ Титова Е.А. (подпись)	_____ (дата ознакомления)

ИНСТРУКЦИЯ по взаимодействию с маломобильными группами населения и инвалидами

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан: основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации: формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения

(организации), наличии доступа к ним. порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных 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 с инвалидом 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 с вами. 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 помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать: всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. *Обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. *Обращение с кресло-коляской*: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь 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.

2.7. *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.

2.8. *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.

2.9. 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 приеме в учреждении и при оказании 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 по зрению.

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

- 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 его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.н. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

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

- Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте 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 по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- 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.

- 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.

- 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, 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 ли любым 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 три из десяти слов хорошо прочитываются.

- 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.

Инструкция для сотрудников школы при оказании ситуационной помощи инвалидам различных категорий

1. Общие положения

Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в т.ч. организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам. Основные категории инвалидов, нуждающиеся в ситуационной помощи:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (при передвижении нуждается в помощи сотрудников МБОУ "Апраксинская основная школа" (школа)
- Код «С» - инвалид слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи сопровождении) сотрудников школы.
- Код «М» - инвалид слабослышащий (при формальных взаимоотношениях в школе нуждается в услугах сотрудника школы, при помощи переписки на бумажном носителе либо сурдопереводчика).

Для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к социально значимым объектам школы необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в школе оказывается с учетом той ситуации, в которой находится инвалид. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в школу инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

1. Выделение на стоянке школы специального парковочного места для автотранспорта инвалидов;
2. Оборудование школы элементами доступности (пандус, поручни и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;

3. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

2. Действия сотрудников школы при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности. При посещении инвалидом школы сотрудник сопровождает его при входе и выходе из школы, помогает в гардеробе, при необходимости помогает при посещении туалета.

2.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В»

Дежурный (гардеробщик):

- видит инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях);
- выходит на улицу, открывает входные двери; -оказывает помощь при входе в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в школу;
- сообщает директору о посещении школы инвалидом с ограничением передвижения;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из школы;

Администратор (зам. директора); учитель:

- сотрудник школы по указанию директора (зам. директора) сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения школы сопровождает инвалида до гардероба;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;

Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С.»

Дежурный (гардеробщик):

- видит инвалида с ограничением передвижения;
- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание),
- открывает входные двери; -помогает войти в здание школы;
- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет по какому вопросу инвалид пришел в школу;
- сообщает директору, зам. директора о посещении школы слабовидящим инвалидом
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из школы;

Администратор (зам. директора); учитель:

- сотрудник по указанию директора (зам. директора) берет посетителя под локоть и сопровождает при передвижении по коридору до кабинета по месту назначения;
- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;
- по окончании посещения школы сопровождает инвалида до гардероба;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;

2.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М»

При посещении школы слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе. Во время пребывания инвалида в школе сурдопереводчик сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией на стендах по интересующим вопросам работы школы, оказывая услуги по сурдопереводу. При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник школы знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе. Для этого вахтер, администратор, учитель должен иметь блокнот и

ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

Дежурный (гардеробщик)

- помогает раздеться в гардеробе;
- выясняет при помощи переписки на бумажном носителе по какому вопросу посетил слабослышащий инвалид школу;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

Администратор , преподаватель:

- по указанию директора, зам. директора или учителя сопровождает слабослышащего инвалида по месту назначения (до кабинета)
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- оказывает помощь при ориентации в здании школы;
- по окончании посещения школы слабослышащим инвалидом, сопровождает при передвижении до гардероба.

Ответственность Сотрудники школы несут за :

- неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей инструкции;
- соблюдение требований охраны труда и правил пожарной безопасности;
- соблюдение посетителями школы правил поведения в общественных местах