

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МЕЖШКОЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ КОМБИНАТ**

ПРИКАЗ

29.08.2025 г.

№ 44

**О назначении ответственных сотрудников, утверждение документации
за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и
иным маломобильным гражданам**

г. Ковров

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов и иным маломобильным гражданам в МБОУ МУК и предоставляемых услуг, а также оказания им необходимой помощи,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и иным маломобильным гражданам, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов и иным маломобильным гражданам на заместителя директора по безопасности Паршину Ирину Валерьевну.
2. Утвердить локальные нормативные акты о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:
 - Положение об организации доступности по оказанию услуг инвалидам и иным маломобильным гражданам в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении межшкольный учебный комбинат (МБОУ МУК) (Приложение № 1);
 - Порядок обеспечения доступа в МБОУ МУК и беспрепятственного перемещения к месту получения услуги (услуг) (Приложение № 2);
 - Порядок и формат предоставления услуг в МБОУ МУК (Приложение № 3);
 - Порядок взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия общения (Приложение № 4);
 - Виды нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями (Приложение № 5);
 - Организация обслуживания граждан в МБОУ МУК и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности (Приложение № 6);
 - Перечень специального оборудования, обеспечивающих доступ инвалидов и вспомогательных ресурсов для оказания помощи инвалидам на объекте МБОУ МУК (Приложение № 7);
 - Инструкция о порядке действия сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам на объекте МБОУ МУК (Приложение № 8).
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

С.Ю. Логинова

С приказом ознакомлен:

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации доступности по оказанию услуг инвалидам
и иным маломобильным гражданам в муниципальном бюджетном общеобразовательном
учреждении межшкольный учебный комбинат (МБОУ МУК)

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано с целью обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан территории и помещений МБОУ МУК (далее - комбинат) и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.2. Настоящим Положением определяются ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере образования инвалидов работниками комбината.

1.3. Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми документами:

- положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 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»,

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»

- Приказом Минобрнауки России 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».

- Федеральным законом об образовании в Российской Федерации № 273 с изменениями.

1.4. Основная цель - обеспечение всем учащимся получения образования в школе, в том числе инвалидам и иным маломобильным гражданам, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех образовательных и иных услуг, предоставляемых школой без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

Используемые понятия и определения:

1.5. 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 (статья 1 Федерального закона);

- Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).
- Дискриминация по признаку инвалидности - 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 (статья 5 Федерального закона).
- Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

2. Задачи, решаемые школой по обеспечению доступности и оказанию образовательных услуг
инвалидам и иным маломобильным гражданам:

2.1. Разработка и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов здания и помещений комбината и предоставляемых образовательной и иных услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи работниками комбината;

- 2.2. Закрепление и разъяснение работникам основных требований доступности, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к комбинату и работникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;
- 2.3. Формирование у работников комбината понимания, необходимости обеспечения условий доступности, для инвалидов помещений комбината и предоставления образовательной и иных услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- 2.4. Закрепление обязанностей работников знать и соблюдать ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов помещений комбината и предоставляемой образовательной и иных услуги;
- 2.5. Формирование толерантного сознания работников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

3. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов помещений школы и получения образования

- 3.1. Определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности помещений комбината и предоставляемых образовательной и иных услуг для инвалидов, а также оказание им при этом необходимой помощи;
- 3.2. Обучение и инструктирование работников комбината по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов помещений комбината и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;
- 3.3. Создание инвалидам условий доступности помещений комбината в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;
- 3.4. Создание инвалидам условий доступности образовательной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;
- 3.5. Отражение на официальном сайте комбината информации по обеспечению условий доступности для инвалидов территории и помещений комбината и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

4. Основные принципы деятельности комбината, направленные на обеспечение условий доступности для инвалидов здания и помещений комбината и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

- 4.1. Уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- 4.2. Отсутствие дискриминация;
- 4.3. Полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- 4.4. Уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- 4.5. Равенство возможностей;
- 4.6. Доступность;
- 4.7. Уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

5. Ответственность и обязанности работников комбината в рамках реализации доступности территории и помещений школы для инвалидов и оказания образовательной услуги и необходимой помощи

- 5.1. Директор комбината определяет ключевые направления по обеспечению доступности территории и помещений комбината для инвалидов и иных маломобильных граждан, оказанию образовательной и иных услуг и необходимой помощи, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за реализацией принципов Положения.
- 5.2. Заместитель директора по безопасности отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль.

5.3. Работники комбината осуществляют меры по реализации доступности, оказанию услуг и помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в соответствии с инструкциями.

5.4. Основные принципы Положения доводятся до сведения всех работников комбината и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам и маломобильным гражданам.

5.5. Директор комбината, его заместители и работники, независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований данного Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

5.6. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам школы относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Условия доступности территории и помещений школы и предоставления образовательной услуги в соответствии с установленными требованиями

6.1. Возможность беспрепятственного входа на территорию и помещения комбината и выхода из них.

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории образовательного учреждения в целях доступа к месту предоставления образовательной услуги, при необходимости, с помощью работников школы, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски.

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

6.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории комбината.

6.5. Содействие инвалиду при входе в комбинат и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

6.7. Оказание работниками комбината инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления образовательной услуги, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

6.8. Оказание работниками иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими образования и иных услуг наравне с другими лицами;

7. Внесение изменений

7.1. При изменении требований законодательства Российской Федерации, директор комбината обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего положения.

**Порядок
обеспечения доступа в МБОУ МУК
и беспрепятственного перемещения к месту получения услуги (услуг)**

Для обеспечения беспрепятственного доступа и перемещения в МБОУ МУК проводится инструктаж по вопросам доступности объекта и предоставляемых услуг - это доведение до сотрудников, взаимодействующих с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных граждан (МГН):

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый организацией, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
- о порядке и формате предоставления услуг в организации;
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться инвалиды и другие МГН в связи с имеющимися у них нарушениями;
- об организации обслуживания граждан в организации, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи инвалидам и другим МГН на объекте и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим МГН, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Все сотрудники МБОУ МУК, взаимодействующие с посетителями из числа инвалидов и других маломобильных групп населения, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, включая рабочих, проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом директора МБОУ МУК назначается должностное лицо - **ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в организации доступности объекта и предоставляемых услуг**, а также за организацию инструктажа сотрудников.

Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов).

С целью учета обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам доступности организуется ведение специального **Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других МГН объекта и услуг МБОУ МУК**. В Журнале ведется запись даты, темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

В организации проводятся следующие **виды инструктажа по вопросам доступности**.

1. Первичный инструктаж, который может проводиться:

- **индивидуально** - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;
- **коллективно** (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг;

об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2. Повторный инструктаж (в том числе периодический):

- **индивидуально** (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалиду;

- **коллективно** (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров организации.

Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга;

коллективный - в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа сотруднику предлагаются контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

В таблице представлены основные поводы и задачи для проведения инструктажа персонала учреждения при различных его видах (первичный и повторный инструктаж) и формах (индивидуально и коллективно).

Ситуация	Форма инструктажа	Задача инструктажа	Тема (-ы)
Первичный инструктаж			
При приеме на работу	индивидуальный	информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и МГН; ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в МБОУ МУК	Порядок взаимодействия сотрудников МБОУ МУК при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН. Содержание должностных обязанностей сотрудников. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе из числа инвалидов и других маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функций слуха, зрения, умственного развития
Повторный инструктаж			
по истечении 6 месяцев после первичного инструктажа	коллективный	закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи посетителям из числа инвалидов и других МГН	Тематика первичного инструктажа. Техника сопровождения инвалидов различных категорий
Внеплановый инструктаж			

при введении новых обязанностей	индивидуальный	информирование о порядке работы, содержании новых должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для посетителей из числа инвалидов и других МГН объекта (помещений) и услуг	Порядок взаимодействия сотрудников МБОУ МУК при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН. Содержание должностных обязанностей сотрудников.
при нарушении / неисполнении сотрудниками обязанностей по оказанию помощи инвалидам и МГН	коллективный	повторение принципов эффективной коммуникации этических норм при взаимодействии с посетителями из числа инвалидов и других МГН; обсуждение нарушений требований доступности организации и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей	Порядок взаимодействия сотрудников организации МБОУ МУК при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации
при приобретении нового оборудования	индивидуальный	ознакомление с порядком эксплуатации технических средств обеспечения доступности, включая требования безопасности	Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности
при введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов	коллективный	информирование о перечне предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг посетителям из числа инвалидов и других МГН
при принятии новых документов	коллективный	информирование о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности посетителям из числа инвалидов и других МГН объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг	Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для посетителей из числа инвалидов и других МГН объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг

Порядок и формат предоставления услуг в МБОУ МУК

1. Настоящий Порядок устанавливает формат предоставления услуг и обеспечение условий доступности здания муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения межшкольный учебный комбинат (далее – МУК) для инвалидов в целях обеспечения равного доступа инвалидов и других маломобильных граждан (МГН) к предоставляемым услугам путем устранения барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими лицами (далее - доступность).

2. Обеспечение условий доступности для инвалидов осуществляется уполномоченными должностными лицами МУК.

3. В целях формирования доступности ответственными лицами МУК реализуются следующие мероприятия:

№ п/п	Наименование мероприятия по обеспечению доступности	Ответственный исполнитель
1.	Организация инструктажей и обучения сотрудников МУК о порядке и особенностях предоставления услуг инвалидам с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.	Паршина И.В.
2.	Организация сопровождения инвалидов - колясочников, инвалидов по зрению на территории и в здании МУК	Денисова А.В., в том числе сотрудники МУК
3.	Реализация мероприятий по обеспечению доступности здания МУК и других локально-нормативных актов	Денисова А.В.
4.	Оказание помощи в предоставлении услуг инвалидам по слуху, инвалидам по зрению	Сотрудники МУК

4. Инструктажи и обучение сотрудников МУК по вопросам особенностей предоставления услуг инвалидам реализуется ответственными лицами путем организации совещаний, лекций.

5. Мероприятие по организации сопровождения инвалидов - колясочников, инвалидов по зрению на территории и в здании реализуется ответственными лицами в следующем порядке:

а) при поступлении информации о необходимости предоставления услуг по сопровождению по телефону 8(49232)2-23-65) секретарь учебной части информирует дежурного администратора, ответственных исполнителей о потребности в сопровождении инвалидов-колясочников, инвалидов по зрению на территории и в здании МБОУ МУК;

б) при поступлении сигнала с кнопки-вызова дежурный администратор:

- оказывает содействие в доступе инвалида в здание МБОУ МУК;
- информирует ответственных исполнителей за сопровождение о наличии инвалида в здании;
- оказывает содействие в выходе инвалида из здания МБОУ МУК.

в) при поступлении с информации о наличии инвалида в здании МБОУ МУК ответственный исполнитель за сопровождение инвалида в здании:

- устанавливает предмет обращения инвалида;
- организует сопровождение инвалида в здании МБОУ МУК до места предоставления услуг;
- организует возможность беспрепятственного получения услуги, в том числе путем:
 - оказания содействия в размещении сопровождающего, сурдопереводчика, тифло-сурдопереводчика;
- по прекращению оказания услуги осуществляет сопровождение инвалида до выхода из здания МБОУ МУК.

**Порядок
взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом
особенностей восприятия общения**

1. Настоящий Порядок устанавливает механизм взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия общения, предоставления услуг и обеспечение условий доступности здания муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения межшкольный учебный комбинат (далее – МУК) для инвалидов в целях обеспечения равного доступа инвалидов и других маломобильных граждан (МГН) к предоставляемым услугам путем устранения барьеров, препятствующих получению этих услуг наравне с другими лицами (далее - доступность).

2. Обеспечение условий доступности для инвалидов осуществляется уполномоченными должностными лицами МУК.

3. Мероприятия по оказанию помощи в предоставлении услуг инвалидам по слуху, инвалидам по зрению, опорно-двигательного аппарата, умственного развития реализуются сотрудниками МУК, осуществляющими предоставление услуг указанным категориям инвалидов в соответствии с индивидуальным подходом:

3.1. 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.

3.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. Привлечение внимания человека:

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте 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.

4. Контроль за исполнением мероприятий по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предусмотренных настоящим порядком, производится директором МБОУ МУК по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг.

Виды

нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями

Все граждане, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления значимых барьеров окружающей среды, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

Основные категории маломобильных граждан

Инвалиды,
передвигающиеся
на кресло-колясках

Инвалиды с поражением нижних конечностей
(использующие трости, костыли, опоры)

Инвалиды с поражением верхних конечностей

Слепые и слабовидящие инвалиды

Глухие и слабослышащие

Инвалиды с особенностями интеллектуального развития

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

Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупно насыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.

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

Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов.

Иные ограничения действия руками

Препятствия на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника.

Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

**Организация обслуживания граждан в МБОУ МУК
и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов
ограничений жизнедеятельности**

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

1. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

а) помощь при входе в здание и выходе из здания.

б) помощь при передвижении по зданию.

в) помощь при самообслуживании.

1.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник МБОУ МУК, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях) (или получив сигнал кнопки):

а) выходит на улицу, открывает входные двери, информирует начальника хозяйственного отдела или директора МБОУ МУК о необходимости сопровождения инвалида-колясочника на 1 этаж здания.

б) гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) помощь при входе в МБОУ МУК;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения МБОУ МУК;

г) сообщает дежурному администратору за оказание ситуационной помощи в МБОУ МУК о посещении МБОУ МУК посетителя с ограничением передвижения;

д) оказывает помощь при выходе из МБОУ МУК.

1.2. Ответственное лицо или другой сотрудник МБОУ МУК:

а) помогает раздеться в гардеробе;

б) узнает о цели посещения;

в) сопровождает гражданина до нужного специалиста.

г) по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;

д) оказывает помощь при одевании;

е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;

ж) при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри МБОУ МУК.

2. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

а) помощь при входе в здание и выходе из здания.

б) помощь при составлении письменных обращений (документов).

в) помощь при самообслуживании.

2.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник МБОУ МУК, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата (или получив сигнал кнопки):

а) выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения МБОУ МУК;

г) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении МБОУ МУК гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;

д) оказывает помощь при выходе из МБОУ МУК.

2.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в учреждении или любой другой сотрудник МБОУ МУК:

а) помогает раздеться в гардеробе;

б) узнает о цели посещения;

в) если гражданин предварительно записан на прием к руководителю или сотруднику МБОУ МУК, сопровождает до кабинета специалиста.

г) по окончании приема сопровождает до гардероба;

д) оказывает помощь при одевании;

е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где что находится.

3. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения:

- а) помощь при входе в здание и выходе из МБОУ МУК.
- б) помощь при ориентации внутри здания.
- в) помощь при составлении письменных обращений (документов).
- г) помощь при оплате услуг.
- д) помощь при самообслуживании.

3.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи:

Любой сотрудник МБОУ МУК, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- а) выходит на улицу, открывает входные двери;
- б) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения МБОУ МУК;
- г) отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей;
- д) оказывает помощь при входе в здание;
- е) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении МБОУ МУК гражданином с нарушением зрения;
- ж) оказывает помощь при выходе из МБОУ МУК.

3.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи или другой сотрудник МБОУ МУК:

- а) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;
- б) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения МБОУ МУК;
- в) предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;
- г) при необходимости знакомит с историей МБОУ МУК, её расположением;
- д) помогает раздеться в гардеробе;
- е) сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- ж) предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (в т.ч. выполненным рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);
- з) по окончании посещения, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;
- и) оказывает помощь при одевании;
- к) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где что находится;
- л) сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

4. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха:

4.1. Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию МБОУ МУК.

4.2. Во время пребывания гражданина в МБОУ МУК сурдопереводчик знакомит посетителя-инвалида с выставками, с исторической информацией, оказывая услуги по сурдопереводу.

4.3. При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с исторической информацией самостоятельно с помощью жестов, записей в блокноте и т.д.

5. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

5.1. Помощь при входе и выходе из здания МБОУ МУК.

5.2. Помощь при ориентации внутри здания МБОУ МУК.

5.3. Помощь при составлении письменных обращений (документов).

**Перечень
специального оборудования, обеспечивающих доступ инвалидов и вспомогательных ресурсов
для оказания помощи инвалидам на объекте МБОУ МУК**

Оборудование:

1. Информационная табличка, выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
2. Сменная кресло-коляска.
3. Мобильный пандус.
4. Кнопка вызова для персонала.

Ресурсы:

1. Официальный сайт МБОУ МУК в версии для инвалидов по зрению.
Параметры:
 - нетекстовая информация и нетекстовые материалы, представленные на официальных сайтах органов и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, должны присутствовать также в версии для инвалидов по зрению в виде краткого описания такой нетекстовой информации, за исключением нетекстовой информации и нетекстовых материалов, используемых только с целью украшения и визуального оформления официальных сайтов органов и учреждений;
 - графические файлы формата pdf, содержащие документы в графическом виде, представленные в разделах официальных сайтов органов и учреждений, должны присутствовать также в версиях для инвалидов по зрению в текстовом формате;
 - наличие возможности изменения размеров текстовой информации до 200 процентов, шрифта, интервала между буквами (кернинг), а также цветовой схемы.
2. Официальная страница в соцсети «ВКонтакте».
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика) при необходимости.
4. Расширенные дверные проемы к помещениям: вестибюль, гардероб, санузел, учебная часть, учебные аудитории.
5. Контрастная напольная разметка.

Инструкция о порядке действия сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам на объекте МБОУ МУК

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ и определяет правила поведения сотрудников муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения межшкольный учебный комбинат г. Ковров (далее - МБОУ МУК) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) и оказании им ситуационной помощи.

1.2. **Цель создания инструкции** - обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к услугам, предоставляемым МБОУ МУК, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников МБОУ МУК, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам.

1.3. Термины и определения

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.).

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – граждан) в МБОУ МУК наравне с другим населением необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

1.4. Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- ✓ граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- ✓ граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- ✓ граждане с нарушением зрения;
- ✓ граждане с нарушением слуха;
- ✓ граждане с нарушением интеллекта.

1.5. В основе работы МБОУ МУК по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- ✓ гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении в здании и на территории МБОУ МУК, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- ✓ гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи персонала МБОУ МУК в самообслуживании и других действиях вне дома;
- ✓ гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц, персонала МБОУ МУК для передвижения и получения информации при обслуживании;
- ✓ гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- ✓ гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи и сопровождении опекуна и персонала МБОУ МУК).

1.6. Требования к уровню подготовки персонала МБОУ МУК:

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 МБОУ МУК, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронной форме и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении МБОУ МУК, 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 МБОУ МУК при предоставлении услуг инвалиду.

2. Общие правила взаимодействия сотрудников МБОУ МУК с инвалидами и маломобильными гражданами.

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 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. 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, помахите 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 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 **сотруднику МБОУ МУК необходимо:**

а) рассказать инвалиду об особенностях здания МБОУ МУК:

- количестве этажей; лестниц, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- 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 чётко разъяснить график работы МБОУ МУК (выдать расписание, записать мероприятие), сопроводить до места.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

а) *инвалидная коляска* – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте.

б) начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

в) если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно.

г) не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

д) будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в МБОУ МУК дольше, чем обычные граждане.

е) всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

ж) если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

з) если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

и) всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия; заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

к) не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

л) если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне и избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

м) если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

н) как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

о) необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного передвижения.

п) 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения:

а) нарушение зрения имеет много степеней: полностью незрячих 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 (все это надо выявить и учитывать при общении).

б) при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

в) 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.

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

д) опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

е) предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

ж) при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

з) при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

и) можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила, для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз; всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

к) если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. говорите обычным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

л) когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью, а если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись.

м) инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством. передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

н) когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула.

о) не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

п) когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

р) не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

с) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

т) 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.

у) всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

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

х) вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

а) 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.

б) намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

в) 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.

г) разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него и если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

д) Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

е) 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.

ж) используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

з) 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.

и) если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

к) 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.

л) нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения. Постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

м) проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

н) не пытайтесь кричать очень громко. Это делает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

о) некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

п) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте общепринятые жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.