

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХ-НЕЙВИНСКИЙ**

**Муниципальное автономное  
общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная  
школа им. А.Н.Арапова»**

**ПРИКАЗ**

**05.04.2022**

**№ 80-ОД**

***О назначении в организации  
должностных лиц, ответственных  
за обеспечение доступности  
образовательных услуг для инвалидов  
и других маломобильных групп  
населения***

В целях реализации государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 года № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»(с изменениями), федеральных законов от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», письма Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», «СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001», утвержденного и введенного в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 №904/пр, в соответствии с Политикой МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и иных малоподвижных групп населения (далее МГН), оказания им необходимой помощи, в связи с кадровыми изменениями

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Отменить действие приказов от 10.11.2016 г. №181-ОД «О назначении в организации должностных лиц, ответственных за обеспечение доступности

образовательных услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения», от 07.02.2020 г. № 41-ОД «О внесении изменений в приказ от 10.11.2016 г. №181-ОД».

2. Назначить ответственными лицами за организацию обслуживания и предоставление услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – МГН) следующих должностных лиц:

– Перетрухину Римму Ивановну, заместителя директора по административно-хозяйственной работе, – за организацию работ по обеспечению архитектурной (физической) доступности прилегающей территории, здания и помещений организации и оказания услуг всем категориям инвалидов и МГН, проведение инструктирования сотрудников школы по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и МГН объектов и услуг (с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности);

– Щипанову Анну Сергеевну, старшего вожатого, Останину Гульнару Фаритовну, тьютора, - за организацию приема, сопровождения и обслуживания всех категорий инвалидов и МГН в школе;

– Иванову Светлану Владимировну, заместителя директора по учебно-воспитательной работе, - за разработку и реализацию адаптированных общеобразовательных программ, создание в организации условий для образования детей с ограниченными возможностями здоровья.

3. Утвердить:

3.1. Положение об организации доступности объекта и предоставляемых услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» (приложение 1);

3.2. Программу обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» (приложение 2);

3.3. должностную инструкцию сотрудника, ответственного за организацию работ по обеспечению доступности прилегающей территории, здания и помещений организации и оказания услуг всем категориям инвалидов и МГН, проведение инструктирования сотрудников школы по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и МГН объектов и услуг (приложение 3).

4. Сотрудникам, перечисленным в п.2 настоящего приказа, руководствоваться в своей деятельности Положением об организации доступности объекта и предоставляемых услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова», утвержденным п. 3 настоящего приказа.

5. Перетрухиной Р.И.:

– осуществлять обучение сотрудников МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» в соответствии с Программой обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова», утвержденной п. 3 настоящего приказа;

- ознакомить сотрудников школы с настоящим приказом.
- 6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор школы

Т.А.Калистратова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации доступности объекта и предоставляемых услуг**  
**инвалидам и иным маломобильным группам населения МАОУ «СОШ**  
**им. А.Н.Арапова»**

**1. Общие положения.**

1. Настоящее Положение об организации доступности объекта и предоставляемых услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения (далее – Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» (далее - Организация) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Организации (далее - Сотрудники).

1.2. Положение разработано в соответствии с 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» (далее – Федеральный закон), постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 года № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», 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» (далее – Порядок), иными нормативными правовыми актами.

1.3. Цель деятельности Организации: обеспечение всем гражданам - получателям услуг в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова», в том числе инвалидам и иным маломобильным группам населения(далее – МГН), равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых образовательных услуг, предоставляемых Организацией без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Организации.

1.4. Задачи деятельности Организации:

- разработка и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов и МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи Сотрудниками Организации;

- закрепление и разъяснение Сотрудникам Организации основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Организации и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

- формирование у Сотрудников единообразного понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

- закрепление обязанностей Сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов и предоставляемых услуг;

- формирование толерантного сознания Сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам, иным МГН.

1.5. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Организации, включают:

- определение должностных лиц Организации, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

- обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и иных МГН объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

- создание инвалидам и иным МГН условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

- обеспечение проектирования, строительства и приёмки вновь вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Организации, в которых осуществляется предоставление услуг, а также обеспечение наличия транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов и иных МГН;

- отражение на официальном сайте Организации информации по обеспечению условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов Организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

## **2. Используемые в Положении понятия и определения:**

2.1. 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.

2.2. Инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушениями здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

2.3. Маломобильные группы населения - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

2.4. 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.

2.5. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены образовательные, физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

### **3. Основные принципы деятельности Организации**

3.1. Деятельность Организации, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляется на основе следующих основных принципов:

- уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- полное и эффективное вовлечение и включение в социум;
- уважение особенностей инвалидов, иных МГН и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенство возможностей;
- доступность;
- равенство мужчин и женщин;
- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

### **4. Область применения Положения**

4.1. Все Сотрудники Организации должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на Сотрудников Организации, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в локальных актах Организации, либо прямо вытекают из Федерального закона.

### **5. Управление деятельностью Организации**

5.1. Эффективное управление деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счёт продуктивного и оперативного взаимодействия руководителя (директора) Организации, заместителя руководителя (директора) и Сотрудников Организации.

5.2. Руководитель (директор) Организации определяет ключевые направления Положения, утверждает его, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль его реализации, а также оценку результатов реализации Положения в Организации.

5.3. Заместитель руководителя (директора) Организации отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль его реализации в Организации.

5.4. Сотрудники Организации осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные Положения Организации доводятся до сведения всех Сотрудников Организации и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам и иным МГН.

## **6. Условия доступности объектов Организации в соответствии с установленными требованиями:**

6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты Организации и выхода из них;

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью Сотрудников Организации, 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 Сотрудников Организации, в том числе с использованием кресла-коляски;

6.4. Сопровождение инвалидов и иных МГН, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

6.5. Содействие инвалидам и иным МГН при входе в объект и выходе из него;

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и иных МГН к объектам и услугам, с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

## **7. Условия доступности услуг Организации в соответствии с установленными требованиями:**

7.1. Оказание Сотрудниками Организации инвалидам и иным МГН помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;

7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг (допуска на объект) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

7.3. Оказание Сотрудниками Организации, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам и иным МГН помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **8. Дополнительные условия доступности услуг в Организации:**

8.1. Оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Организации территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

8.2. Предоставление бесплатно в доступной форме с учётом стойких расстройств функций организма инвалидов и иных МГН информации об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

8.3. Сопровождение получателя услуги при передвижении по территории Организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Организацией.

## **9. Ответственность Сотрудников за несоблюдение требований Положения**

9.1. Руководитель (директор) Организации, его заместитель, и Сотрудники Организации независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчинённых им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

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

## **10. Заключительные положения**

10.1. Положение вступает в силу с момента его утверждения.

10.2. Положение является локальным актом Организации, в него



вносятся изменения и дополнения в соответствии с порядком, определенным Уставом МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова», либо при изменении требований законодательства Российской Федерации.

## **Программа обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов и иных малоподвижных групп населения объектов и услуг в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»**

### **1. Область применения и назначения Программы обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов и иных малоподвижных групп населения объектов и услуг в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»**

1.1. Настоящая Программа обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов и иных малоподвижных групп населения (далее – МГН) объектов и услуг в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» (далее - Программа) разработана в рамках государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 года № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»(с изменениями).

1.2 Программа предназначена для обучения, инструктирования сотрудников МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» (далее - Организация) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов и иных МГН услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

### **2. Основные понятия, используемые в Программе**

2.1. В Программе применяются следующие основные понятия, которые представлены в таблице

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость помощи.

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.

Маломобильные группы населения - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

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.

Объект - общественное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации образования, культуры и другие организации.

Способность к самостоятельному передвижению - способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела.

Способность к ориентации - способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения.

Способность к общению - способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации.

Этика - учение о морали, нравственности.

Профессиональная этика - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения сотрудника в соответствующей профессиональной сфере.

### **3. Общие положения**

3.1. Основной задачей Программы является ознакомление сотрудников МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» с содержанием необходимых для использования в их работе нормативно-правовых актов федерального, регионального уровня, локальных актов организации, касающихся создания доступной среды для инвалидов и иных МГН, а также с вопросами, способствующими эффективной реализации положений нормативных актов - этика общения с инвалидами и иными МГН, общие подходы к оценке доступности организации и т.д.

3.2. Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг - это доведение до сотрудников, работающих с инвалидами и иными МГН, информации:

- об основных требованиях доступности для инвалидов и иных МГН объектов организации 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 и иными МГН с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов и иных МГН, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться в связи с имеющимися у них нарушениями;

- об организации обслуживания инвалидов и иных МГН в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова», о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности;

- о перечне специального и вспомогательного оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и иных МГН для оказания помощи, а также правилах работы с ним;

- об ответственных сотрудниках за оказание помощи инвалидам и другим МГН на объекте и их задачах;

- о порядке действий ответственных лиц за организацию обслуживания и предоставление образовательных услуг для инвалидов и иных МГН, а также о порядке взаимодействия должностных лиц.

3.3. Сотрудники Организации, осуществляющие сопровождение инвалидов и иных МГН, должны знать нормативно-правовые документы, локальные акты Организации по направлению «Доступная среда»; правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты, порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций.

#### **4. Порядок проведения обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов и иных малоподвижных групп населения объектов и услуг**

##### **в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»**

4.1. Все сотрудники организации, работающие с инвалидами и иными МГН, участвующие в предоставлении услуг, а также административно-хозяйственный и вспомогательный персонал должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и иных МГН объектов организации и услуг.

4.2. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

4.3. Приказом директора МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова» назначается должностное лицо - лицо, ответственное за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктирование сотрудников.

4.4. Ответственным должностным лицом может быть заместитель директора или иное лицо, назначаемое директором школы.

4.5. Лицо, ответственное за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктирование сотрудников, должен пройти обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по направлению «Доступная среда».

4.6. Лицо, ответственное за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктирование сотрудников организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации в соответствии с программой.

4.7. С целью учета работы по обучению (инструктажу) сотрудников по вопросам доступности организуется ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности объекта и предоставления услуг инвалидами и иными малоподвижными группами населения в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»» (приложение 1).

4.8. В Журнале ведется запись даты инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника, проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

## 5. Виды инструктажа

5.1. В организации проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

5.1.1. Первичный инструктаж, который проводится:

- 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 инвалидами и иными МГН.

5.1.2. 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 инвалидам и иным МГН;

- 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 в дальнейшем), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

5.2. Направляет на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника специалист по кадрам.

5.3. Повторный периодический инструктаж проводится согласно графику обучения (инструктирования) сотрудников организации, работающих с инвалидами и иными МГН, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и иных МГН объектов и услуг (приложение 2 к Порядку инструктирования), не реже 1 раза в полугодие.

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

5.5. 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.

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

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- при приеме на работу;</li> <li>- при введении новых обязанностей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и иным МГН</li> </ul>
Повторный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для развития навыков работы с инвалидами и иными МГН;</li> <li>- при приобретении нового оборудования;</li> <li>- при нарушении обязанностей помощи инвалидам и иными МГН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг;</li> <li>- для обсуждения нарушений требований доступности;</li> <li>- при принятии новых документов;</li> <li>- при введении новых услуг, новых форм обслуживания, объектов</li> </ul>

## **6. Формы проведения инструктажа**

6.1. Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга.

6.2. Коллективный - в форме лекции, семинара, деловой игры.

## **7. Перечень основных тем (вопросов)**

**для обучения(инструктажа)персонала организации по вопросам доступности объекта и предоставления услуг инвалидами и иными малоподвижными группами населения:**

7.1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов и иных малоподвижных групп населения (МГН) объектов организации и услуг.

7.2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды в возможности устранения инвалидов и иных малоподвижных групп населения (МГН).

7.3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов организации и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

7.4. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг.

7.5. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и иными МГН и оказания им помощи.

7.6. Основные правила и способы информирования инвалидов и иных МГН, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг.

7.7. Организация доступа инвалидов и иных МГН на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе здания, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зона оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, к зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям и прочим, расположенным на объекте.

7.8. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядка их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственность за использование оборудования, их задачи.

7.9. Правила и порядок эвакуации инвалидов и иных МГН на объекте организации, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

7.10. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов и иных МГН объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также оказания помощи в преодолении барьеров в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

7.11. Порядок взаимодействия сотрудников образовательной организации при предоставлении услуг инвалидам и иным МГН.

7.12. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

7.13. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренным

и организационно-распорядительными, локальными актами образовательной организации.

### **8. Требования к уровню подготовки сотрудников:**

8.1. знание нормативно-правовых документов, локальных актов Организации по направлению «Доступная среда»;

8.2. 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 и иными МГН наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

8.3. осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Организации; формах и порядке предоставления услуг;

8.4. информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и иных МГН, имеющихся в распоряжении Организации, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

8.5. информированность о порядке эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.



Приложение 1  
к Программе обучения (инструктажа) сотрудников  
по вопросам, связанным с организацией и  
обеспечением доступности для инвалидов и иных  
малоподвижных групп населения объектов и услуг  
в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»

## Форма

### Журнала учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности объекта и получения услуг инвалидами и иными малоподвижными группами населения в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»

стр 1

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

«Средняя общеобразовательная школа им. А.Н.Арапова»

## Журнал

### учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности объекта и получения услуг инвалидами и иными малоподвижными группами населения в МАОУ «СОШ им. А.Н.Арапова»

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

стр.2

Дата инструктажа	ФИО инструктируемого	Должность инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Причина внепланового инструктажа	ФИО инструктирующего	Подпись	
						инструктируемого	инструктирующего

1	2	3	4	5	6	7	8

## **Инструкция** **по сопровождению инвалидов и иных малоподвижных групп населения** **в Организации (при приеме и оказании им услуг)**

1. Инвалидам и иным МГН оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания):

1.1 Ситуационная помощь инвалидам и иным МГН с ограничением передвижения (на коляске, костылях), слабовидящим и слепым посетителям:

### Вахтер (гардеробщик):

- видит инвалида с ограничением передвижения (на коляске, костылях) или получает сигнал кнопки вызова;

- при содействии сотрудника охраны выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание;

- сообщает администратору (директору, заместителю директора), лицу, ответственному за сопровождение, о посещении школы инвалидом с ограничением передвижения;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

- оказывает помощь при выходе из школы;

### Лицо, ответственное за сопровождение:

- выясняет, по какому вопросу инвалид явился в школу;

- по указанию администратора (директора, заместителя директора) сопровождает при передвижении по объекту, организует решение вопроса посещения, связывается по решению вопроса с должностными лицами Организации или сопровождает до места предоставления услуги;

- при необходимости знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах;

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

- оказывает помощь при выходе из школы;

- обеспечивает высокую культуру обслуживания;

- информирует о безопасном движении пути эвакуации в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

1.2. Ситуационная помощь инвалидам и иным МГН (слабослышащим):

### Вахтер (гардеробщик):

- видит инвалида с ограничением передвижения (слабослышащего) или получает сигнал кнопки вызова;

- при содействии сотрудника охраны выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание;

- сообщает администратору (директору, заместителю директора), лицу, ответственному за сопровождение, о посещении школы инвалидом с ограничением передвижения;

- готовит к использованию для переписки блокнот (тетрадь) и ручку;
- оказывает помощь при выходе из школы;

Лицо, ответственное за сопровождение:

- выясняет, по какому вопросу инвалид явился в школу;
- по указанию администратора (директора, заместителя директора) сопровождает при передвижении по объекту, организует решение вопроса посещения, связывается по решению вопроса с должностными лицами Организации, или сопровождает до места предоставления услуги;
- при отсутствии сурдопереводчика, сотрудник школы знакомит с содержанием информации по интересующим вопросам на стендах при помощи переписки на бумажном носителе;
- выясняет при помощи переписки на бумажном носителе, по какому вопросу явился слабослышащий инвалид школу;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;
- оказывает помощь при ориентации в здании школы;
- оказывает помощь при выходе из школы;
- обеспечивает высокую культуру обслуживания;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждаются инвалиды и иные МГН, цель посещения Организации, необходимость сопровождения.

3. Для обеспечения доступа инвалидов и иных МГН к услугам при приёме Организациисотруднику, осуществляющему сопровождение, необходимо:

3.1. рассказать об особенностях здания Организации:

- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройствах для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях Организации и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

3.2. познакомить со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида (МГН) друг другу; информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

3.3. при оказании услуги в Организации чётко 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 Организации от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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. 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, порогах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью;

- 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.

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. Кричать, особенно в ухо, не нужно;

- 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

электронной почте или 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.

6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам (иным категориям МГ), которые нужно учитывать при сопровождении:

6.1. Инвалиды, передвигающиеся в креслах-колясках:

- высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, нарушение их высоты;

- неровное, скользкое и мягкое 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.

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

- высокие пороги, ступени;

- неровное и скользкое покрытие;

- неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней;

- отсутствие мест отдыха на пути движения.

6.3. Инвалиды с поражением верхних конечностей:

- трудности в открывании дверей;

- трудности в пользовании выключателями, кранами и др.;

- невозможность, сложность в написании текстов;

- иные ограничения действия руками.

6.4. Слепые и слабовидящие инвалиды:

- преграды 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.

6.5. Глухие и слабослышащие:

- отсутствие и недостаточность зрительной информации;

- отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика;

- электромагнитные помехи;

- иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

6.6. Инвалиды с особенностями интеллектуального развития:

- отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке;

- отсутствие ограждений опасных мест;

- трудности ориентации при неоднозначности информации;

- неорганизованность сопровождения на объекте.

## **Общие правила этикета при общении с инвалидами и иными малоподвижными группами населения**

**1. Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидами и иными МГН вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидами и иными МГН, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

**2. Адекватность и вежливость:** относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - тогда оказание услуги в Организации и общение будут эффективными.

**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.

**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.

**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.

**6. Обращение с креслом-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.

**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.

**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.

**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.