

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 29  
"Звездочка" города Калуги  
(МБДОУ № 29 г. Калуги)**

**«УТВЕРЖДАЮ»:**

**Заведующий  
МБДОУ № 29 г. Калуги**

\_\_\_\_\_ Т.А. Пафнучева

Приказ № 23-ОД  
от «06» апреля 2021 г.

**ИНСТРУКЦИЯ  
по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  
(по территории и зданию) в МБДОУ № 29 г. Калуги**

**г. Калуга, 2021 г.**

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящая инструкция по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДОУ (далее - Инструкция) определяет правила поведения сотрудников при обслуживании инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДОУ.

1.2. Инструкция разработана в соответствии:

- с Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

- с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями);

- с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;

- с Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 № АК-44/05вн.;

- с Уставом ДОУ;

- с другими локальными нормативными актами.

1.3. 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.

1.4. Лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее - лицо с ОВЗ) - это лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психическом развитии, значительные отклонения от нормального психического и физического развития, вызванные серьезными врожденными или приобретенными дефектами и в силу этого нуждающееся в специальных условиях обучения и воспитания.

1.5. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ДОУ.

1.6. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники ДОУ проходят инструктаж по вопросам, связанным с сопровождением инвалидов и лиц с ОВЗ в ДОУ.

1.7. Инструктаж проводится руководителем (старшим воспитателем, завхозом) ДОУ прошедшим обучение по программе «Обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.8. Для учета работы ведется журнал инструктажа ДОУ (Приложение), который заполняет сотрудник (делопроизводитель) ДОУ. Журнал регистрации инструктажей должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Журнал хранится у ответственного лица в ДОУ.

1.9. Первичный инструктаж вновь принятых работников ДОУ по обслуживанию инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляет отдел охраны труда, пожарной безопасности, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций ДОУ.

## **2. Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ в ДОУ.**

2.1. Сопровождение инвалидов / лиц с ОВЗ начинается с момента их прибытия на территорию ДОУ. Инвалиды и лица с ОВЗ прибывают в ДОУ различными способами, в большинстве случаев на транспорте. Однако следует подготовиться к приему и таких посетителей, которые придут в кресле-коляске, на велосипеде или пешком, а также по возможности, к приему тех, кто прибедет на общественном транспорте.

2.2. Вход / въезд с проезжей части на территорию ДОУ должен быть четко обозначен, хорошо освещен и имел указатели направления движения до:

- парковки, в особенности специальных парковочных мест;
- места высадки;
- главного входа в здание ДОУ.

2.3. Все маршруты должны быть обозначены информационными указателями, том числе звуковыми и тактильными, для того, чтобы помочь сориентироваться слепым и слабовидящим людям.

2.4. При планировании и организации пешеходных путей движения особо рекомендуется обращать внимание на следующие моменты:

- вдоль пути следования необходимо обеспечить ориентиры, помогающие найти дорогу;
- пути следования для транспорта должны четко отличаться от пешеходных дорожек (достигается путем использования материалов различной фактуры и окраски).

2.5. Сотрудники охраны (ЧОП) оказывают услуги по сопровождению инвалидов / лиц с ОВЗ на территории, прилегающей к зданию ДОУ, содействию им при входе в здание и выходе из него, информированию их о доступных маршрутах общественного транспорта, услуги посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием сменного кресла-коляски.

2.6. Услышав звонок вызова, сотрудник охраны должен:

- встретить инвалида / лицо с ОВЗ перед входом в здание и оказать ему помощь при входе;

- в случае наличия у инвалида по зрению собаки-поводыря (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N38115)), обеспечить ее допуск в здание;

- в первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид / лицо с ОВЗ, цель посещения ДОУ, необходимость сопровождения, вызвать специалиста ДОУ (заведующего, старшего воспитателя, завхоза), услуги которого необходимы инвалиду / лицу с ОВЗ, познакомить инвалида со специалистом, задействованным в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

2.7. Специалист ДОУ (заведующий, старший воспитатель, завхоз), услуги которого необходимы инвалиду / лицу с ОВЗ, должен:

- рассказать инвалиду / лицу с ОВЗ об особенностях здания ДОУ: количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов / лиц с ОВЗ применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- сопроводить инвалида / лицо с ОВЗ до места оказания услуги, оказать помощь в её получении, проводить инвалида / лицо с ОВЗ обратно.

### **3. Общие правила этикета при обслуживании инвалидов и лиц с ОВЗ.**

3.1. При обслуживании инвалидов и лиц с ОВЗ в ДОУ сотрудникам необходимо соблюдать правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации.

3.2. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

3.3. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять к кому в данный момент обращен разговор и называть себя.

- 3.4. Если инвалиду / лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.
- 3.5. Обращаться к инвалиду / лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».
- 3.6. При разговоре с инвалидом / лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.
- 3.7. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.
- 3.8. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом / лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица.
- 3.9. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

#### **4. Особенности взаимодействия сотрудников ДОУ с различными группами инвалидов и лиц с ОВЗ.**

- 4.1. Особенности общения с инвалидами, имеющими трудности при передвижении. При общении с указанной группой лиц сотрудникам следует уведомить о наличии в ДОУ определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.
- 4.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими затруднения в речи. Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).
- 4.3. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение в развитии и проблемы в общении. В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком. Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- 4.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых 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. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку.

Сопровождающее лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте ДООУ без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ДООУ, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Для ориентации лица с нарушением зрения на территории ДООУ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник. При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. Если лицо с нарушением зрения должен подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

#### 4.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

При общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

## **5. Порядок пересмотра Инструкции**

Внесение изменений и дополнений в настоящую Инструкцию осуществляется путем подготовки проекта Инструкции в новой редакции в порядке, аналогичном порядку принятия настоящей Инструкции.

## **6. Регистрация и хранение Инструкции**

6.1. Один оригинальный экземпляр настоящей Инструкции подлежит хранению в составе документов организационного характера.

Приложение  
к Инструкции по сопровождению инвалидов и лиц с ограниченными  
возможностями здоровья в МБДОУ № 29 г. Калуги

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 29 "Звездочка" города Калуги.  
(МБДОУ № 29 г. Калуги)**

**ЖУРНАЛ  
ИНСТРУКТОЖА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ИВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ  
в МБДОУ № 29 г. Калуги**

---

(наименование структурного подразделения)

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_

Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_

Лицо, ответственное за ведение журнала

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)





**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 504074246255880625918708617174458765454418972431

Владелец Пафнучева Татьяна Александровна

Действителен с 19.05.2023 по 18.05.2024