

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 21 ПОСЕЛКА ПЕРЕВАЛКА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ МОСТОВСКИЙ РАЙОН
(МБОУ ООШ № 21 поселка Перевалка)**

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ООШ № 21
поселка Перевалка
Т.А. Липаридзе
« 01 » сентября 2020 г



**Должностные обязанности работника, ответственного за обеспечение
доступности учреждения и оказываемых услуг
для инвалидов и маломобильных групп населения**

1. Общие положения

1.1. Настоящие должностные обязанности работника, ответственного за обеспечение доступности учреждения и оказываемых услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (далее - должностные обязанности) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», законом Краснодарского края от 27 апреля 2007 года № 1229-КЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур, информации и связи в Краснодарском крае», с Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, разработанным Министерством труда и социальной защиты населения РФ.

1.2. Должностные обязанности определяют правила поведения работников муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования детей «Псебайская детская школа искусств» муниципального образования Мостовский район (далее - учреждение) при предоставлении услуг инвалидам, иным лицам из категорий лиц с ограниченными возможностями маломобильных групп населения.

1.3. Работники, ответственные за обеспечение доступности учреждения и оказываемых услуг для инвалидов, иным лицам из категорий лиц с ограниченными возможностями маломобильных групп населения назначаются приказом директора учреждения.

1.4. Основные понятия:

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. Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид»;

2) лица с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ) - это лица, имеющие физические и (или) психические недостатки здоровья, то есть с нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха; (не слышащие, слабослышащие), с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды (дети-инвалиды) и лица не признанные в установленном порядке инвалидами (детьми-инвалидами), но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья;

3) ограничение возможностей здоровья - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью;

4) маломобильная группа населения (далее - МГН) — группа, состоящая из лиц с ограничением жизнедеятельности и испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, которая включает в себя следующие категории: инвалиды, лица с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста и т.п.;

5) сопровождающий инвалидов, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГН от учреждения - работник, прошедший инструктаж по вопросам обеспечения доступности услуг учреждения для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь;

6) доступная среда - это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо от физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому выбранному маршруту этого пространства.

2. Обязанности работника

2.1. Работник должен знать:

1) настоящую должностную инструкцию;

2) понятие «доступная среда», основные требования доступности учреждения и оказываемых им услуг для инвалидов, иных лиц из категорий ЛОВЗ, МГН;

3) основные виды архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами, иными лицами из категории ОВЗ и МГН наравне с другими лицами, а также возможные способы разрешения указанных затруднений;

4) перечень предоставляемых услуг в учреждении; порядок предоставления услуг;

5) перечень специального оборудования и приспособлений для инвалидов, имеющих в распоряжении учреждения, наличие доступа к ним, порядок их эксплуатации (включая требования безопасности);

6) порядок эвакуации из учреждения в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

7) общие условия и меры по обеспечению безопасности учреждения.

2.2. Работник обязан:

1) соблюдать правила этикета при общении с инвалидами и лицами из категории ОВЗ и МГН;

2) оказывать инвалидам, иным лицам из категории ОВЗ и МГН необходимую помощь при входе в здание;

3) уточнить, в какой помощи нуждается инвалид или иное лицо из категории ОВЗ и МГН, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения;

4) рассказать инвалиду или иному лицу из категории ОВЗ и МГН об особенностях здания учреждения: наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположение санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; месте оказания услуги;

5) организовать сопровождение инвалида до места предоставления услуги;

6) познакомить инвалида или иного лица из категории ОВЗ и МГН со всеми работниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника и инвалида друг другу; информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

7) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (при необходимости записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

8) в случае необходимости предложить помощь в сопровождении инвалида и иного лица из категории ОВЗ и МГН до туалетной комнаты, оказать помощь при одевании (раздевании) указанной категории инвалидов;

9) организовать сопровождение инвалида или иного лица из категории ОВЗ и МГН до выхода из здания учреждения, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта или остановки общественного транспорта; либо вызвать такси (по просьбе инвалида), оказать помощь в посадке/ высадке;

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

3. Виды барьеров

Основные формы инвалидности	Характеристика барьеров (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	<p>1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;</p> <p>2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками</p>
Инвалиды с нарушениями зрения	отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
Инвалиды с нарушениями слуха	отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры

Инвалиды с нарушениями умственного развития	отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами из категории ОВЗ и МГН

4.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц из категории ОВЗ и МГН к зданиям и услугам учреждения, работникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом из категории ОВЗ и МГН 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.

4.1.2. 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.

4.1.3. Если инвалиду или 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.

4.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

4.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливыми и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

4.1.6. 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.

4.1.7. Работники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица.

4.1.8. 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.

4.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ,

где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться в учреждении.

5. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лицами с ОВЗ

5.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии в учреждении определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

Работники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

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.

5.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Работники 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.

Работники 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).

5.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

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.

5.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

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. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, работник должен передвигаться без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по учреждению, при этом работник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, работник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Работники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии в учреждении информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притоках, 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.

5.5. Лица, имеющие 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 загромождать 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 работник 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.