Центр развития «Подсолнух»

ПРИКАЗ № 30

г. Ростов-на-Дону **11.01.2023г.**

О назначении ответственных лиц за создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения

В соответствии со ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ст. 79 ФЗ в целях беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить местом доступа инвалидов и других маломобильных групп населения центральный вход в здания, в которых расположены Центры психологии и развития «Подсолнух» (ИП Зайчук И.С.).
2. Обеспечить доступ инвалидов и других маломобильных групп населения в здания, в которых расположены Центры психологии и развития «Подсолнух» (ИП Зайчук И.С.). в соответствии с режимом работы Центра: с 8.30 до 20.00.
3. Разместить на центральном входе в здание по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, д. 54/112 — табличку с номером телефона для вызова сопровождающих лиц.
4. Разместить на центральном входе в здание по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, д. 35/20б — табличку с номером телефона для вызова сопровождающих лиц.
5. Утвердить Инструкцию по приёму, сопровождению и обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении Центров психологии и развития «Подсолнух» (ИП Зайчук И.С.) (Приложение № 1 к настоящему приказу).
6. Назначить ответственных лиц за приём и сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения в Центре психологии и развития «Подсолнух» (ИП Зайчук И.С.) в количестве 2 (два) человека на каждом из адресов:

А) по адресу г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, д. 54/112. назначить ответственными педагога –психолога Золотухину Марину Олеговну, учителя –дефектолога Киценко Наталию Викторовну.

Б) по адресу г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, д. 35/20б. назначить ответственными педагога –психолога Рыжкову Наталью Петровну, учителя –дефектолога Янкину Надежду Вячеславовну.

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Индивидуальный предприниматель _____/ И.С. Зайчук

М.П.

Приложение № 1
к приказу №__
О назначении ответственных лиц за создание
условий для беспрепятственного доступа инвалидов
и других маломобильных групп населения
от 11.01.2023г.

ИНСТРУКЦИЯ
по приёму, сопровождению и обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении Центра развития «Подсолнух» (ИП Зайчук И.С.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Центров психологии и развития «Подсолнух» (ИП Зайчук И.С.) (далее – Инструкция, Центр») определяет правила поведения и порядок действий сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

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

Маломобильные группы населения (МГН) - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (дети-инвалиды).

Объект(ы) – помещения Центра, расположенные по адресам:

1) г. Ростов-на-Дону, пр. Ворошиловский, д. 54/112;

2) г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, д. 35/20б.

Входная зона - главный вход объекта.

Зона оказания услуги – помещения Центра:

Ответственный специалист - работник Центра, являющийся ответственным лицом за приём, сопровождение и обслуживание инвалидов и других МГН.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других МГН к услугам и объектам Центра, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Центра, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и МГН.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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

б) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Центра, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

в) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. *Обращение к человеку*: при встрече обращайтесь с инвалидом и маломобильным гражданином вежливо и уважительно, вполне естественно пожать ему 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 Центре 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.

2.4. *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.

2.5. *Обращение с кресло-коляской:* инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. *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, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МГН ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Услышав звонок телефона, встретить инвалида или маломобильного гражданина перед входом в здание и оказать ему помощь при входе в здание (выходе из здания), снятии и одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Центра, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов и других МГН к образовательным услугам сопровождающему сотруднику необходимо:

а) рассказать об особенностях здания (помещений) Центра:

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

б) непосредственно встретить ребенка-инвалида у входа в здание с целью оказания помощи и сопровождения;

в) познакомить инвалида или маломобильного гражданина со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста

и инвалида (маломобильного гражданина) друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

г) при оказании образовательной услуги в Центре чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание занятий, записать на лист время проведения занятий 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.

д) обеспечить допуск в здание (помещение) собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

е) после предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида или маломобильного гражданина к выходу из здания.

ж) оказывать при необходимости помощь инвалиду или маломобильному гражданину при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

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

- Перед оказания помощи незрячему человеку спросите, нужна ли ему ваша помощь.
- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

● Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

● Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте 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 сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

● 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.