

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 29 «ЧЕБУРАШКА»  
ГОРОДА ЕВПАТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

МБДОУ «ДС № 29  
«ЧЕБУРАШКА» Подписано  
цифровой подписью:  
МБДОУ «ДС № 29  
«ЧЕБУРАШКА»

# **ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ**

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель ППО  
«ДС № 29 «Чебурашка»  
\_\_\_\_\_ Е.В.Топчй

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующий МБДОУ  
«ДС № 29 «Чебурашка»  
\_\_\_\_\_ Л.Н.Печникова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**Инструкция  
по оказанию помощи инвалидов и других  
маломобильных граждан при посещении  
(МБДОУ «ДС№ 29 «Чебурашка»)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605

**1.2.** Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

**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". Маломобильные граждане (МГ) —это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

**1.4.** Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, оказания при этом необходимой помощи, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

**1.4.1.** Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

**ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

**II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

- 2.1.** В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание учреждения инвалидов и других маломобильных граждан, на калитке учреждения имеется информация с указанием телефона ответственного об оказании ситуационной помощи учреждения.
- 2.2.** Приказом по учреждению назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
- 2.3.** По звонку или сигналу кнопки вызова, а также по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает калитку или входные двери;
- 2.4.** Оказывает помощь при входе в здание;
- 2.5.** Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, и цель посещения учреждения;
- 2.6.** При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещении учреждения ему оказывается ситуационная помощь: - При входе и выходе из здания; - При перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- 2.7.** В зависимости от цели визита принимает решение и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:
- а)** в ожидании приема, ответственный сотрудник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания, а инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
  - б)** инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
  - в)** оказывает помощь при выходе из здания и территории.

### **III. Действия ответственного при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

- 3.1.** При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в помещении первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;
- 3.2.** В случае сопровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный должен соблюдать следующие нормы:
- а)** инвалиду с **нарушением слуха** предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
  - б)** инвалиду с **нарушением зрения** необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за ответственного рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
  - в)** инвалид, **испытывающий трудности при передвижении**, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже учреждения. При сопровождении предлагается

необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;  
г) инвалиду с **нарушениями интеллекта** предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

#### **IV. Требования к уровню подготовки персонала:**

**4.1.** Знание понятия «**доступная среда для инвалидов**» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

**4.2.** Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг и информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

**4.3.** Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

**4.4.** Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

#### **V. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

**5.1.** Обращение к человеку:

- при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

**5.2.** Адекватность и вежливость:

- относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

**5.3.** 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.

**5.4.** 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.

**5.5.** 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.

**5.6.** 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.

**5.7.** 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.

#### **5.8. 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.

#### **5.9. Привлечение внимания человека:**

-чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

## **VI. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

**6.1.** Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

**6.2.** В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

**6.3.** Для обеспечения доступа инвалидов при приёме в учреждении необходимо:

- а)** рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов, применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; необходимых для оказания услуги в учреждении, местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- б)** познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
- в)** при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график, расписание приема граждан, записать на лист время 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.

**6.4.** 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. 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 притолах, 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. 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, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 6.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо, не загромождайте его руками, 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 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. 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.

## 6.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
<b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>	<p>Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты.</p> <p>Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.</p> <p>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</p>

<b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
<b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
<b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>	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.
<b>Глухие и слабослышащие</b>	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо-и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации. При чрезвычайных ситуациях.
<b>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</b>	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

## **VII. Права ответственного сотрудника по оказанию помощи инвалидов и других маломобильных граждан**

**7.1.** Вносить предложения для осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. N 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи".

**7.2.** Принимать решения в пределах своей компетенции.

**7.3.** Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения, по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

## **VIII. Ответственность ответственного за оказание помощи инвалидов и маломобильных граждан по обеспечению доступности объекта и услуг**

**8.1.** Ответственный сотрудник за оказание помощи инвалидов и маломобильных граждан по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНСТРУКЦИЕЙ**  
**ответственных по оказанию помощи инвалидов и других**  
**маломобильных граждан при посещении**  
**(МБДОУ «ДС№ 29 «Чебурашка»)**

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>ДАТА</b>	<b>ПОДПИСЬ</b>
<b>1</b>	Онопченко Татьяна Михайловна		
<b>2</b>	Демьяненко Елена Леонидовна		
<b>3</b>	Русанова Елена Николаевна		
<b>4</b>	Буракова Олеся Александровна		
<b>5</b>	Баранова Светлана Валентиновна		
<b>6</b>			
<b>7</b>			
<b>8</b>			

Утверждаю  
Заведующий МБДОУ  
«ДС№ 29 «Чебурашка»  
\_\_\_\_\_Л.Н.Печникова

### **ГРАФИК**

**ОТВЕТСТВЕННЫХ РАБОТНИКОВ МБДОУ «ДС№ 29  
«ЧЕБУРАШКА» ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ  
ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ  
ГРАЖДАНАМ**

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	<b>ДЕНЬ НЕДЕЛИ</b>
1	Онопченко Т.М.	Специалист по АХД	Понедельник
2	Демьяненко Е.Л.	Специалист по ОТ	Вторник
3	Русанова Е.Н.	Медицинская сестра	Среда
4	Буракова О.А.	Кладовщик	Четверг
5	Баранова С.В.	Кастелянша	Пятница

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ДЕТСКИЙ САД № 29 «ЧЕБУРАШКА»  
ГОРОДА ЕВПАТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ»**

297400, Российская Федерация Республика Крым, город Евпатория, улица Некрасова, дом 100,  
контактный телефон (36569) 54778  
e-mail: cheburashka.29@mail.ru

**Приказ**

**30.08.2021г.**

**г .Евпатория**

**№ 106 /01-14**

**Об утверждении инструкции  
и назначении ответственных  
сотрудников за оказание помощи в  
обеспечении доступности объекта для  
маломобильных групп населения**

В соответствии с положением по оказанию ситуативной помощи инвалидам всех категорий в МБДОУ «ДС № 29 «Чебурашка», в целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения инвалидов и других маломобильных групп населения, а также обеспечения доступности и повышения качества оказания социальных услуг-

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить инструкцию по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильных граждан при посещении МБДОУ «ДС № 29 «Чебурашка». (приложение 1)
2. Утвердить Примерную программу обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (приложение 2)
3. Назначить ответственных за оказание помощи в обеспечении доступности объекта и услуг для маломобильных групп населения на период 2021 – 2022 учебного года в МБДОУ «ДС № 29 «Чебурашка». следующих работников:
  - Онопченко Татьяну Михайловну, специалиста по АХД
  - Демьяненко Елену Леонидовну, специалиста по ОТ
  - Русанову Елену Николаевну, медицинскую сестру
  - Буракову Олесю Александровну, кладовщика
  - Баранову Светлану Валентиновну, кастеляншу
4. Утвердить график дежурства ответственных. (приложение 3)
5. Ответственным работникам действовать согласно инструкции.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Заведующий МБДОУ «ДС № 29 «Чебурашка»**

**Л.Н.Печникова**

**С приказом ознакомлены:**

\_\_\_\_\_ Т.М.Онопченко

\_\_\_\_\_ С.В.Баранова

\_\_\_\_\_ Е.Л. Демьяненко

\_\_\_\_\_ Е.Н.Русанову

\_\_\_\_\_ О.А. Буракова

**Примерная программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

Все сотрудники организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в образовательной организации. Допуск к работе вновь принятых сотрудников образовательной организации осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика – выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

**Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:**

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

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

- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

- Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

- Основные правила и способы информирования инвалидов, 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, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

- Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

- Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

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

- Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.

- Порядок взаимодействия сотрудников образовательной организации при предоставлении услуг инвалиду.

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

- Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации образовательной



