



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

03.08.2016

№ 1803

г. Нижний Тагил

О внесении изменений в постановление администрации Горноуральского городского округа от 30.07.2014 г. № 2040 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения Горноуральского городского округа, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)»»

Во исполнение Федерального [закона](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях реализации [Распоряжения](#) Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде", в соответствии с федеральными законами от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», руководствуясь постановлением администрации Горноуральского городского округа от 21.12.2011 № 2406 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), Уставом Горноуральского городского округа, администрация Горноуральского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в административный регламент «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения Горноуральского городского округа, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)», утвержденное постановлением администрации Горноуральского городского округа от 30.07.2014 г. № 2040 следующие изменения:

1.1. Пункт 1.2. Раздела 1 «Общие положения» дополнить словами «Для заявителей-инвалидов услуга может быть предоставлена на дому».

1.2. Подпункт 5 пункта 1.4.1. Раздела 1 «Общие положения» изложить в следующей редакции:

«Многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенный на территории Нижнего Тагила (далее – многофункциональный центр)

Нижнетагильский филиал Многофункционального центр, г. Нижний Тагил, Ленинский район, ул. Космонавтов, 45

г. Нижний Тагил, ул. Космонавтов, 45

Тел. приемной: **8 (3435) 24-54-55**

е-mail: mfc_ntagil@mail.ru График работы: пн-вс с 8.00 — 20.00

Руководитель Старинская Татьяна Юрьевна

Нижнетагильский филиал Многофункционального центр, г. Нижний Тагил, Дзержинский район, пр-т Вагоностроителей, 64

г. Нижний Тагил, пр-т Вагоностроителей, 64

Тел. приемной: **8 (3435) 36-02-73, 36-02-74**

График работы: пн-сб с 08.00 — 20.00, вс — выходной

Руководитель Нижнетагильского филиала Многофункционального центр в Дзержинском районе г.Нижний Тагил: Чернышова Изольда Валерьевна

Горноуральский филиал Многофункционального центра "Мои документы" в с. Николо-Павловское, ул. Совхозная, д. 2

с. Николо-Павловское, ул. Совхозная, 2

Тел. приемной: **8 (3435) 91-50-33**

График работы: пн-пт с 8.00-17.00, сб-вс — выходной

Руководитель Артюгин Эдуард Юрьевич

Горноуральский филиал Многофункционального центра "Мои документы" в с. Петрокаменское, ул. Гагарина, д. 12

с. Петрокаменское, ул. Гагарина, д. 12

Тел. приемной: **8 (3435) 93-00-16**

График работы: пн-пт с 8.00 — 17.00, сб-вс — выходной

Руководитель Артюгин Эдуард Юрьевич

Горноуральский филиал Многофункционального центра "Мои документы" пгт. Горноуральский, 39

пгт. Горноуральский, 39

Тел. приемной: **8-800-700-00-04**

График работы: вт с 11.00 — 20.00 (без перерыва на обед), ср, чт, пт, сб с 08.00 — 17.00 (без перерыва на обед), вс-пн — выходные дни

Руководитель Артюгин Эдуард Юрьевич»

1.3. Раздел 1 «Общие положения» дополнить п.1.3.4. и изложить его в следующей редакции: «При обращении заявителей-инвалидов строго соблюдаются правила этикета при общении с инвалидами (приложение 16)».

1.4. Из пункта 2.5. раздела II «Стандарт предоставления муниципальной услуги» исключить абзацы следующего содержания:

"Приказ Минобрнауки РФ от 27.10.2011 № 2562 "Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении"

Постановление Главы администрации Горноуральского городского округа от 01.07.2008 № 826 "О порядке комплектования муниципальных

образовательных учреждений, реализующих общеобразовательные программы дошкольного образования Горноуральского городского округа»

1.3 Пункт 2.5. раздела II «Стандарт предоставления муниципальной услуги» дополнить абзацами 17,18 следующего содержания:

«- Приказ Минобрнауки России от 30.08.2013 № 1014

"Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования" ("Российская газета", № 238, 23.10.2013)

«Постановление Администрации Горноуральского городского округа от 28.10.2015 № 2621 "Об утверждении Положения "О порядке комплектования муниципальных образовательных организаций, реализующих основные общеобразовательные программы дошкольного образования (детские сады)" ("Пригородная газета", № 46, 13.11.2015)

-Федеральным законом от 28 декабря 2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» («Российская газета», 2013, 30 декабря, № 295).

-Федеральным законом от 24 января 1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, 27 ноября, № 48, ст.4563).»

1.4. Раздела II «Стандарт предоставления муниципальной услуги» дополнить пунктом 2.12.4 следующего содержания:

«Инвалидам, в целях обеспечения доступности муниципальной услуги, оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание может быть оборудован кнопкой вызова специалиста. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, могут иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также могут быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации. Надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение. На стоянке могут быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается»

1.5. Абзацы 1, 2 подпункта 3.22. пункта 3.2. Раздела III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме» изложить в следующей редакции:

«- наличия всех необходимых документов для приема в муниципальное дошкольное образовательное учреждение в соответствии с Положением «О порядке комплектования муниципальных образовательных организаций,

реализующих основные общеобразовательные программы дошкольного образования (детские сады)» от 28.10.2015 № 2621;

Критерием принятия решения о приеме заявления является соответствие документов, предоставленных Заявителем, требованиям настоящего Регламента и постановления главы администрации Горноуральского городского округа от 28.10.2015 № 2621 «О порядке комплектования муниципальных образовательных организаций, реализующих основные общеобразовательные программы дошкольного образования (детские сады)»

1.6. Подпункт 3.2.3.1. п. 3.2.3. Раздела III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме» изложить в следующей редакции:

«3.2.3.1. Выдача Заявителям путевок осуществляется территориальными комиссиями по комплектованию дошкольных образовательных учреждений в соответствии с постановлением главы администрации Горноуральского городского округа от 28.10.2015 № 2621 «О порядке комплектования муниципальных образовательных организаций, реализующих основные общеобразовательные программы дошкольного образования (детские сады)» (Приложение 9);»

1.7. Раздел IV «Формы контроля за исполнением административного регламента» изложить в следующей редакции:

« 4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и сроков административных процедур, определяемых настоящим регламентом осуществляет начальник управления образования администрации Горноуральского городского округа.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений систематически осуществляет начальник управления образования администрации Горноуральского городского округа.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Предметом проверок является качество и доступность Муниципальной услуги (соблюдение сроков предоставления, условий ожидания приема, порядка информирования о Муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении Муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий). Плановые проверки проводятся начальником управления образования администрации Горноуральского городского округа в соответствии с годовым планом проверок, утвержденном в начале календарного года начальником управления администрации Горноуральского городского округа. Внеплановые

проверки проводятся начальником управления образования администрации Горноуральского городского округа по мере поступления жалоб от заявителей.

4.5. Ответственность специалистов управления образования администрации Горноуральского городского округа закрепляется в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Внешний контроль за выполнением управлением образования администрации Горноуральского городского округа настоящего Административного регламента осуществляется в установленном порядке администрацией Горноуральского городского округа.

4.7. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.8. Все плановые проверки, должны осуществляться регулярно; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа, должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.9. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте управления образования администрации Горноуральского городского округа.

4.10. Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляемых специалистами МФЦ в рамках административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинение которого работает специалист МФЦ»

1.8. Приложение №1,2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения Горноуральского городского округа, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)» изложить в новой редакции (прилагается).

1.9. Административный регламент дополнить приложением № 16 «Правила этикета при обращении с инвалидами» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте Горноуральского городского округа.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальной политике Гуль Л.Ю.

Приложение № 1 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения Горноуральского городского округа, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады)»

Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, графике работы муниципальных дошкольных образовательных учреждений

№ п/п	Наименование учреждений	Юридический адрес	Телефон, e-mail	График работы учреждения
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1	622915 Пригородный район, с. Петрокаменское, ул. Петрокаменская, 2а	(3435)930-244 nikolaewaelena@ yandex.ru	7.30-17.30
2.	Структурное подразделение МБДОУ № 1 – «Солнышко»	622915, Пригородный район, с. Петрокаменское, ул. Бажова, 9	(3435) 930-670 nikolaewaelena@ yandex.ru	7.30-17.30
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 2	622915 Пригородный район, с. Петрокаменское, ул. Коммунаров, 108	(3435) 930-560 mdou2.detsad@yandex.ru	7.30-17.30
4.	«Детский сад «Капелька» филиал МБОУ СОШ № 2	622923 Пригородный район, с. Башкарка, ул. Ленина д. 31	(3435) 938-062 mou17@mail.ru	8.00-17.00
5.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 16	622912 Пригородный район, п. Новоасбест, ул. 1-я Тагильская, 55	(3435) 919-292 yulya.charova.1985@ mail.ru	7.30-17.30
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 18	622970 Пригородный район, п. Висим, ул. Розы Люксембург, 8	(3435) 917-190 mbdou18@bk.ru	7.30-17.30

7.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 20	622911 Пригородный район, с. Николо-Павловское, пер. Пионерский, 1-а	(3435) 915-439 e.mezen
8.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 24	622904 Пригородный район, п. Горноуральский, 28-А	(3435) 912-242 mdou24
9.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 26	622904 Пригородный район, п. Горноуральский, 26-а	(3435) 912-614 alenaeli
10.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30 комбинированного вида	622911 Пригородный район, с. Николо-Павловское, ул. Юбилейная, 1-а	(3435) 915-474 detsad30
11.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 34	622913 Пригородный район, п. Первомайский, ул. Лесная, 2	(3435) 914-275 pudova.
12.	Структурное подразделение МБОУ СОШ № 14 детский сад № 35	622924 Пригородный район, с. Новопаньшино, ул. Советская, 6	(3435) 931-432
13.	«Детский сад «Рябинушка» филиал МБОУ СОШ № 2	622927 Пригородный район, с. Кайгородское, ул. Советская, 1	(3435) 931-807
14.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 50	622940 Пригородный район, п. Черноисточинск, ул. Береговая, 1	(3435) 439-595 mdou50
15.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 55	622926 Пригородный район, с. Южаково, ул. Советская, 8а	(3435) 931-663 elena.ko
16.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 87	622936 Пригородный район, с. Покровское, ул. Птицеводов, 15	(3435) 911-181 d.sad.87
17.	Башкарская средняя общеобразовательная школа филиал МБОУ СОШ № 2	622923 Пригородный район, с. Башкарка, ул. Школьная, 2	(3435) 9 f.scool1

18.	Муниципальное автономное общеобразовательная школа № 5	общеобразовательное учреждение	средняя	622911, Пригородный район, с. Николо-Павловское, ул.Новая, 9	(3435) 9 pochta-5
19.	Муниципальное бюджетное общеобразовательная школа № 19	общеобразовательное учреждение	средняя	622920 Пригородный район, с. Бродово, ул. Новая, 23	(3435) 931-329 brodovo
20.	Муниципальное бюджетное общеобразовательная школа № 21	общеобразовательное учреждение	средняя	622914, Пригородный район, с. Краснополье, ул. Мира, 1а	(3435) 910-400 school_

Приложение № 2
 Административному регламенту по
 предоставлению муниципальной услуги
 «Прием заявлений, постановка на учет и
 зачисление детей в образовательные учреждения
 Горноуральского городского округа, реализующие
 основную общеобразовательную программу
 дошкольного образования (детские сады)

Информация о постоянно действующей комиссии по комплектованию.

Ф.И.О.	Должность комиссии	в	Контактный телефон	Электронная почта
с. Петрокаменское				
Буланичева Е.А.	председатель		(3435) 93-02-27	petrokam2011@mail.ru
с. Башкарка				
Иванов О.Л.	председатель		(3435) 93-81-49	bashkadm@rambler.ru
п. Новоасбест				
Шкляева Л.А.	председатель		(3435) 91-93-34	novoasbest@bk.ru
п. Висим				
Михалева Н.В.	председатель		(3435) 91-75-92	visimadm@rambler.ru
с. Николо-Павловское				
Трушенкова С.В.	председатель		(3435) 91-52-32	nptaggo@mail.ru
п. Горноуральский				
Таланцева Е.В.	председатель		(3435) 91-22-02	gtaggo@mail.ru
с. Краснополье, п. Первомайский				
Игнашева Н.С.	председатель		(3435) 91-42-68	terkrasnpeskaja@rambler.ru
с. Новопаньшино				
Паньшина С.Г.	председатель		(3435) 93-14-95	ta.panshino@yandex.ru
с. Бродово				
Реймер А.Н.	председатель		(3435) 93-12-25	bta663@mail.ru
п. Черноисточник				
Рябинина Л.Ф.	председатель		(3435) 43-95-17	larisa.ryabinina.60@mail.ru
с. Южаково				
Южакова Н.Н.	председатель		(3435) 93-16-86	akulov-vitalii@mail.ru
с. Покровское				
Гудач А.Л.	председатель		(3435) 91-10-80	pocrowskaia@mail.ru
с. Кайгородское				
Котов А.И.	председатель		(3435) 91-16-29	kaigorodskaya2011@mail.ru

Правила этикета при общении с инвалидами

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1.Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3.Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5.Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

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.

10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности

ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

Правила этикета при общении 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, тоже 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 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.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.