

Департамент образования Администрации города Екатеринбурга

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 182
620070, г. Екатеринбург, ул. Симферопольская, д.41

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий
МБДОУ детский сад № 182
 Е.В. Шабурова
Приказ № 87 от «18» апреля 2022 г.



ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке оказания ситуационной помощи гражданам,
имеющим инвалидность и другим маломобильным
гражданам при посещении здания и территории
Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детского сада № 182**

г. Екатеринбург
2022 г.

Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи гражданам, имеющим инвалидность и другим маломобильным гражданам при посещении здания и территории МБДОУ детского сада №182

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом № 419-ФЗ от 01 декабря 2014 г «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Приказа Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Инструкция предназначена для работников Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №182 (далее – МБДОУ), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в организации (далее – ответственные специалисты).

1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе:

- 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.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

2.1. Приказом заведующего МБДОУ назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещении МБДОУ ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- раздеться и одеться.

2.3. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

2.3.1. Действия специалиста, ответственного за оказание ситуационной помощи в МБДОУ:

1) оказывает помощь при входе в здание;

2) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагает 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);

2) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением) или в кабинете ответственного специалиста.

3) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист 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 специалиста 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) инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, 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.

в) оказывает помощь при выходе из здания при завершении цели посещения.

2.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству и одновременно привлечь внимание жестом руки, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида.

В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха не грамотны.

2.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения – избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

2.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями: При общении к гражданину необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

3. Права и обязанности специалистов при оказании ситуационной помощи

3.1. Специалист имеет право:

- самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

3.2. Специалист обязан соблюдать Правила этикета при общении с людьми, имеющими инвалидность (Приложение 1).

4. Ответственность

4.1. Специалист несёт установленную законодательством ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575892

Владелец Шабурова Екатерина Викторовна

Действителен с 02.03.2022 по 02.03.2023