

# **Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Дюймовочка» г.Вуктыл**

## **УТВЕРЖДЕНО:**

Заведующий МБДОУ «Детский сад  
«Дюймовочка» г.Вуктыл  
В.В.Моренченко

Приказ № 08-ОД от 09.01.2020 г.

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений МБДОУ «Детский сад «Дюймовочка» г.Вуктыл**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений МБДОУ «Детский сад «Дюймовочка» г.Вуктыл (далее – Инструкция) является локальным нормативным актом Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Дюймовочка» г.Вуктыл» (далее – Детский сад).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 года № 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 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», сводом правил СП 59.13330.2016 «СНИП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 27.12.2011 года № 605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.3. Инструкция предназначена для работников Детского сада, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в организации (далее – ответственные специалисты).

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

1.5. С целью ознакомления заинтересованных граждан с настоящей Инструкцией Детский сад размещает ее на официальном сайте Детского сада в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Срок действия Инструкции не ограничен, Инструкция действует до принятия новой.

## **2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Детского сада инвалидов и других маломобильных граждан, приказом Детского сада назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Детского сада ему оказывается ситуационная помощь:

1) при входе и выходе из здания;

2) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

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

1) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;

- 2) оказывает помощь при входе в здание;
- 3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Детского сада;
- 4) в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно-управленческого персонала о посещении Детского сада инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения;
- 5) направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:
  - 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);
- 6) оказывает помощь при выходе из здания Детского сада.

#### 2.4. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- 1) 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;
- 2) 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) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже Детского сада. 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;
- 3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
  - а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

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 неграмотны;

#### 4) 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 личным 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);

#### 4) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

а) при общении 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;

б) по завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.