

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МБДОУ «Детский сад № 87»
М.А.Морозова
Приказ 19-1/од « 5 » сентября 2017г.



**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам при их личном обращении
в МБДОУ «Детский сад № 87»**

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
2. Инструкция предназначена для работников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 87» (далее – Учреждение), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Учреждение.
3. В настоящей инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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 – 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.

II. Порядок оказания ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов и других маломобильных граждан, на территории, прилегающей к зданию Учреждения размещен информационный знак об оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и кнопка вызова персонала.
2. Приказом заведующего Учреждения назначаются работники Учреждения,

ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) При входе и выходе из здания;
- 2) При перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

4. Действия сотрудника Учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- 1) При поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство Учреждения или 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 Учреждения;
- 3) Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения;
- 4) В зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи из числа управленческого персонала, о посещении Учреждения инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.
- 5) До прибытия ответственного, сотрудник 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 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 Учреждения.

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

- 1) При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Личный прием осуществляется на первом этаже в кабинете заведующего.
- 2) В случае сопровождения в кабинет находящийся на втором этаже здания, 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 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 кабинет, расположенный на первом этаже. 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.

6. 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 комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические норы 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.

7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный 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, предоставляемые 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 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 нарушения 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).

8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

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.

По завершению личного приема ответственный сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.