

Утверждаю:
Заведующий МБДОУ
«Детский сад № 32 «Берёзка»
В.В. Давыденко
Приказ № 38-3 от 18.09.2018 г



ИНСТРУКЦИЯ № 01

**о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам при их личном обращении
в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 32 «Берёзка»
(МБДОУ «Детский сад № 32 «Берёзка»)**

г. Нижний Новгород
2018 г.

1. Общие положения

1. Инструкция «О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при их личном обращении в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 32 «Березка» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с
 - Федеральным законом № 181-ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального Закона № 419 от 01.12.2014 года);
 - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» от 09.11.2015 г.;
 - письмом Министерства образования и науки Российской Федерации № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» от 12.02.2016 г.;
 - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1399 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования» от 02.12.2015 г.
2. Инструкция предназначена для работников Муниципального бюджетное дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 32 «Березка» (далее – Учреждение), ответственных лиц за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Учреждении.
3. В настоящей инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г.

В инструкции используются следующие понятия:

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным лицом 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.

2. 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 входной калитке, со стороны прилегающей территории к Учреждению размещен информационный знак об оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и кнопка вызова персонала.
2. Приказом заведующего Учреждением 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 работника Учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
 - 1) При поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство Учреждения, выходит на улицу, открывает входную калитку;
 - 2) Сопровождает и 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 Учреждения направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:
 - а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает 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 лица 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 помещении кабинета педагога-психолога.
 - 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 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.
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 понимании 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:
- а) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;
 - б) речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации;
 - в) при возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.
9. По завершению личного приема ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода (до калитки) на территории Учреждения.

Пропишено, прономеровано и скреплено
печатно

Заведующий отделу
И. В. Давыденко

