

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное дошкольное учреждение Киселевского городского округа детский сад № 3 "Умка" комбинированного вида
(детский сад 3 "Умка")



**Инструкция
о порядке оказания ситуативной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам при их личном обращении**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при их личном обращении (далее по тексту - Инструкция) разработана для муниципального бюджетного дошкольного образовательного дошкольного учреждения Киселевского городского округа детский сад № 3 "Умка" комбинированного вида (детский сад 3 "Умка") (далее по тексту – Образовательное учреждение) в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 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 № 181 - ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- 1.2. Инструкция предназначена для работников Образовательного учреждения, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в Образовательное учреждение.
- 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 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.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДДАНАМ

- 2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в Образовательное учреждение инвалидов и других маломобильных граждан, на территории, прилегающей к зданию Образовательного учреждения на калитке размещён информационный знак об оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам и кнопка(домофон) для вызова персонала.

2.2. Приказом заведующего Образовательного учреждения назначаются работники Образовательного учреждения, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Образовательного учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

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

2.4. Действия сотрудника Образовательного учреждения при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- при поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство (домофон).

Образовательного учреждения или по монитору видеонаблюдения сотрудник видит посетителя с ограничением передвижения:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание Образовательного учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения в Образовательное учреждение;
- в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи из числа управленческого персонала, о посещении Образовательного учреждения инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.

2.5. До прибытия ответственного, сотрудник направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность с ориентироваться 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);
- оказывает помощь при выходе из здания Образовательного учреждения.

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

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный 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.

2.7. Кабинет, ответственный должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- 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 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;

- 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;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

2.8. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 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;

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

- 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;

- 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;

2.9. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- 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;

- 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 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;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения, избегать излишней жестикюляции, 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).

2.10. 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.

2.11. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

3.1. *Обращение к человеку:* при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2. *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

3.3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит 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.

3.4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

3.5. *Обеспечение доступности услуг*: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

3.6. *Обращение с кресло-коляской*: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

3.7. *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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

3.8. *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.

3.9. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохослышит, 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.