

Утверждено
Приказом от 09.01.2021 года
№ 2.4. – ОД

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОКАЗАНИЮ
СИТУАТИВНОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМИ И
МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ЛИЧНОМ
ОБРАЩЕНИИ В МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД № 97**

Г. Нижний Новгород, 2021

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция разработана 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 Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 97» (далее - Учреждение), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в 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:

- ситуативная 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

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

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

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Учреждения ему оказывается ситуативная помощь:

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

2.4. Действия сотрудника Учреждения при оказании ситуативной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- при поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство Учреждения или по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание Учреждения;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения;
- 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;

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 указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- 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);
- оказывает помощь при выходе из здания Учреждения.

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

2.5.1. 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;

2.5.2. при сопровождении инвалидом или маломобильным гражданином в 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 себе 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 нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь и предлагается занять место посетителя.

2.5.3. 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 письменной форме;
- 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.

2.5.4. Ограничения личного приема инвалида с нарушением слуха:

- 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 сообщать в письменной форме 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 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 начинаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

- 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).

2.5.5. 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.

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

Прошнуровано
Пронумеровано

4 листов

Скреплено печатью
Заведующий МБДОУ
«Детский сад №97»

О.Ю. Гуцин

