



Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при их личном обращении в МАДОУ «Детский сад № 94 «Колосок»

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 ЛФ 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»;

2. Инструкция предназначена для работников Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 94 «Колосок» (далее — Учреждения), 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 24.11.1995 № 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.

4. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в Учреждение, ответственный должен соблюдать следующие нормы:

- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами;
- б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в Учреждение. 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 человека 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) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только к специально отведенному для обслуживания месту, расположенному на первом этаже здания. 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;

II. Порядок оказания ситуационной 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 размещён 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:

3.1. при входе и выходе из здания;

3.2. при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

3.3. снять и одеть верхнюю одежду (при необходимости).

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

4.1. 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;

4.2. оказывает помощь при входе в здание Учреждения;

4.3. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения;

4.4. 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.

4.5. 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:

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;

5.2. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для выполнения запроса 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;

5.3. в случае необходимости подписи инвалида специалист полностью читает документ, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает его под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

5.4. 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);

5.5. Организация индивидуального обслуживания 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;

6. По завершению обслуживания ответственные специалисты сопровождают инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

Пронумеровано, пронумеровано и скреплено
печатью в количестве 3 листов.

(174)

Листов.

Заведующий МАДОУ «Детский сад № 94
«Колосок»

В.А. Павлова

В.А. Павлова

«14» 01

2020 года

