

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №67 «Умка» (МБДОУ ДС № 67)
г. Нижневартовск
«14» октября 2022г.

Утверждаю
Заведующий МБДОУ ДС №67
О.В.Щеголева
«14» августа 2022г.

Принято с учетом мнения ППО
Протокол № 6 от 14.10.2022г

ПОРЯДОК

оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №67 «Умка»

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 67 «Умка»

I. Общие положения

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», Сводом "СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001" (утв. и введен в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 N 904/пр), Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».
2. Инструкция предназначена для работников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №67 «Умка» (далее - ДОУ), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в ДОУ (далее - ответственные специалисты).
3. В настоящей Инструкции используются следующие понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

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 - это лица пенсионного возраста; 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 и (или) собак-проводников.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения ДОУ инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств вблизи ДОУ выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным

стендом об оказании ситуационной помощи и контактном телефоном пропускного поста (вахты).

2. Приказом заведующего ДОУ назначаются работники образовательной организации, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

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

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- В снятии/одевании верхней одежды.

4. Действия сотрудника пропускного поста в ДОУ (вахтера) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

4.1. **В случае видеонаблюдения по монитору** посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью) - незамедлительно лично или по телефону сообщает дежурному администратору о соответствующем посетителе ДОУ, информирует по телефону работника, к которому пришел данный посетитель о цели визита.

4.2. **В случае дозвона по телефону**- узнает цель визита и объект посещения, предлагает посетителю ожидать в течении 5 минут сопровождающее лицо, незамедлительно сообщает лично или по телефону дежурному администратору о соответствующем посетителе ДОУ, информирует по телефону работника, к которому пришел данный посетитель о цели визита.

4.3. **В случае получения наружного дозвона** (по спецустройству) - незамедлительно сообщает лично или по телефону дежурному администратору о соответствующем посетителе ДОУ, информирует по телефону работника, к которому пришел данный посетитель о цели визита

5. Действия дежурного администратора при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

5.1. При получении информации о присутствии на территории ДОУ посетителя - инвалида или маломобильного гражданина дежурный администратор:

- выходит на улицу, открывает входные двери, калитку;
- оказывает помощь при входе в здание ДОУ;
- уточняет цель посещения ДОУ, определяет в какое помещение ДОУ необходимо проводить посетителя;
- обеспечивает сопровождение посетителя до места ожидания следующими методами:

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

5.3. 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 кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть.

5.4. Инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию.

5.5. 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.

- 6.1. 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.
- 6.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.
- 6.3. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.
- 6.4. 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.

- 7.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист 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.
- 7.4. 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).

8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

- 8.1. 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.
- 8.2. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

