

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 11**

МАДОУ детский сад № 11

Юридический адрес: 620144, г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 53-б
Фактический адрес: 620144, г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 53-б; 620144,
г. Екатеринбург, ул. Союзная, 25
тел.: 300-1-999; e-mail: mdou11@eduekb.ru, сайт: <https://11.tvoysadik.ru/>
ОГРН 1106674022289 ИНН / КПП 6674368962/667901001

Утверждаю:
Заведующий МАДОУ детский сад №11
Ю.С. Юрихова
от «31» августа 2023 г.



ИНСТРУКЦИЯ

**для сотрудников МАДОУ детского сада № 11 при оказании
ситуационной помощи инвалидам различных категорий**

Екатеринбург 2023

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов", Уставом муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 11 (далее - МАДОУ).

2. Инструкция предназначена для сотрудников МАДОУ детского сада № 11, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в МАДОУ.

3. В настоящей инструкции используются понятия, принятые 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 и возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления.

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

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

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

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях МАДОУ ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) при входе и выходе из здания;
- 2) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

Действия сотрудника МАДОУ при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

- 1) При поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство МАДОУ или по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери;
- 2) оказывает помощь при входе в здание МАДОУ;
- 3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения МАДОУ;
- 4) в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи из числа управленческого персонала, о посещении МАДОУ 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:

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 МАДОУ.

Действия ответственного 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. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного;

2) кабинет, 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 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;

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; 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;

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, 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) 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 начаться подпись.

Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) 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);

Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

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;

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