УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ
«Детский сад № 55»
_____С.Б. Шатравина

приказ от 09.01.2018 № 03

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при их личном обращении в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 55»

город Нижний Новгород
2018 год

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 № 55» (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».

1.4. 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.

II. Порядок оказания ситуационной 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, размещѐн 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 ситуационная помощь:

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

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

2.4.1. При поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство Учреждения или по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения, выходит на улицу, открывает входные двери.

2.4.2. Оказывает помощь при входе в здание Учреждения.

2.4.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения.

2.4.4. 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;

2.4.5. 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 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);
2.4.6. 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.
2.5.2. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного.
2.6. При передвижении до кабинета, ответственный должен соблюдать следующие нормы:
2.6.1. Инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть.
2.6.2. 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;
2.7. 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.
2.8. Инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.
2.9. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
2.9.1. 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.
2.9.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.
2.9.3. 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.

2.9.4. 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.
2.10. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:
2.10.1. 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.
2.10.2. 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.
2.10.3. 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.
2.10.4. 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).
2.11. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:
2.11.1. При общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации.
2.11.2. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.
2.12. По завершению личного приема ответственный сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.