

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 58»**



**ИНСТРУКЦИЯ
по обслуживанию инвалидов и других маломобильных
граждан при посещении МАДОУ № 58
ИОТ – 27 – 2021**

Документ составлен с учетом нормативных правовых актов, действующих на 2021 год:

- Федеральный закон №273-ФЗ от 29 декабря 2012 года «Закон об образовании в Российской Федерации»
- Федеральный закон 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»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МАДОУ №58 (далее- ДОУ) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).
- 1.2. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Маломобильные граждане (МГ) — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

- 1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов в ДОУ, оказания им при этом необходимой помощи.
- 1.4. Требования к уровню подготовки персонала:
 - а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;
 - б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в ДОУ; формах и порядке предоставления услуг;
 - в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении ДОУ, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

2. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в помощи

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «О» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «Г» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).
- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

3. Общие правила этикета

- 3.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 3.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.
- 3.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- 3.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда

предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

- 3.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрен прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 3.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 3.7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
- 3.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.
- 3.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

4. Действия персонала при оказании помощи инвалиду

- 4.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (при выходе из него), снятии и надевании верхней одежды)
- 4.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения ДОУ, необходимость сопровождения.
- 4.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалиста при приёме инвалида в ДОУ необходимо:
 - а) рассказать инвалиду об особенностях здания ДОУ:
 - количестве этажей;
 - наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
 - расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

б) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график приема указать место его проведения, акцентировав внимание на путь по учреждению, при необходимости сопроводить до места;

4.4. Действия персонала при оказании помощи инвалиду с кодом «К»:

Сторож (вахтер, дежурный администратор): по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), либо при вызове инвалидом помощи через кнопку вызова на воротах МАДОУ:

- Выходит на улицу, открывает входные двери;
- Оказывает помощь при передвижении инвалида по входному пандусу на крыльцо здания;
- Оказывает помощь при входе в здание;
- Уточняет цель посещения учреждения;
- Сообщает руководителю о посещении посетителя с ограничением передвижения;
- Помогает инвалиду при необходимости снять верхнюю одежду
- Сопровождает до кабинета либо приглашает требующегося специалиста
- Оказывает помощь при выходе из учреждения

4.5. Действия персонала при оказании помощи инвалиду с кодом «О»:

Инвалидам с кодом «О» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Сторож (вахтер, дежурный администратор) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями (безрукий, либо не действует руками):

- Выходит на улицу, открывает входные двери;
- Оказывает помощь при передвижении инвалида по входному пандусу на крыльцо здания;
- Оказывает помощь при входе в здание;
- Уточняет цель посещения учреждения;
- Сообщает руководителю о посещении посетителя с ограничением передвижения;
- Помогает инвалиду при необходимости снять верхнюю одежду
- Сопровождает до кабинета либо приглашает требующегося специалиста
- Оказывает помощь при выходе из учреждения

4.6. Действия персонала при оказании помощи инвалиду с кодом «С»:

Сторож (вахтер, дежурный администратор) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями (слепой):

- Выходит на улицу, открывает входные двери;

- По возможности (с разрешения инвалида) берет под локоть посетителя и сопровождает
- Оказывает помощь при передвижении инвалида по входному пандусу либо по ступенькам крыльца;
- Оказывает помощь при входе в здание;
- Уточняет цель посещения учреждения;
- Помогает инвалиду найти и прочесть таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля с необходимой информацией
- Слабовидящим людям предлагается воспользоваться портативным видеоувеличителем для слабовидящих ПЦУ-3
- Сообщает руководителю о посещении посетителя с ограничением передвижения;
- Помогает инвалиду при необходимости снять верхнюю одежду
- Сопровождает до кабинета либо приглашает требующегося специалиста
- Оказывает помощь при выходе из учреждения

4.7. Действия персонала при оказании помощи инвалиду с кодом «Г»: При посещении учреждения инвалиду с кодом «Г» необходимо прочесть все объявления на стенде, можно воспользоваться письменными сообщениями для выяснения цели посещения МАДОУ № 58. Слабослышащий посетитель может воспользоваться аппаратом портативной информационной индукционной системой для слабослышащих «Исток А2»;

4.8. Действия персонала при оказании помощи инвалиду с кодом «У»:

При посещении инвалида с кодом «У» сторож (вахтер, дежурный администратор) сопровождает и помогает в ориентации посетителю, знакомит с расположенной в учреждении информацией, помогает в заполнении документов.

Инструкцию разработал _____ /И.Н.Сорокина/
12.05.2021г.

С инструкцией ознакомлен (а)

_____» _____ 20__ г. _____ (_____)

_____» _____ 20__ г. _____ (_____)

_____» _____ 20__ г. _____ (_____)

_____» _____ 20__ г. _____ (_____)