

2.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в ДОО инвалидов и других маломобильных граждан, на территории, прилегающей к зданию учреждения, на территории размещения информационных знаков об оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (домофон и кнопка) для вызова персонала.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

перевозки, необходимые для оказания помощи, предоставляются, в том числе маломобильные граждане - граждане с малолетними детьми, в том числе лица с ограниченными способностями или дети; другие лица с ограниченными способностями или лица с ограниченными способностями, ориентироваться, общаться, вынужденные использовать самокат, велосипед, коляску, другие средства передвижения, использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления.

целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые ситуационной помощью - это помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду в

Инструкция используется следующие понятия: 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В 1.3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от

осуществления их личного приема в МАДОУ д/с № 10.

1.2. Инструкция предназначена для работников ДОО, ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при

24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные

Инструкция) разработана для муниципального дошкольного образовательного учреждения города Калининграда детского сада № 10 (далее - ДОО) в соответствии с

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при их личном обращении (далее по тексту -

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

и другим маломобильным гражданам при их личном обращении в МАДОУ д/с № 10 о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам

ИНСТРУКЦИЯ

| | |
|--|--|
| <p>Утверждено Заведующий МАДОУ д/с № 10 /И.А. Соколова/ Приказ № 447/1.-О от 28.12.2023 г.</p> | <p>Согласовано Председатель СОС /Ю.В. Никитенко/</p> |
|--|--|



инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабнете указать рукой место,

2.7. Ответственный должен соблюдать следующие нормы:

или в кабнете, предусмотренного для приема.

личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), вопросу обратится гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому

- при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный должен

маломобильному гражданину:

2.6. Действия ответственного при оказании ситуационной помощи инвалиду или

- оказывает помощь при выходе из здания ЛОУ.

это словами (немного левее, правее);

ожидания, сопровождаемая движением или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять пространство. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в

(приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания

сопровождение до места ожидания следующими методами:

инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его

2.5. До прибытия ответственного или административного лица сотрудник направляет

гражданина с ограничением передвижения.

персоналу, ответственному лицу о посещениях инвалидов, сотрудник административному

- в зависимости от цели визита инвалида, сотрудник сообщает административному

посещения в ЛОУ;

- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель

- оказывает помощь при входе в здание ЛОУ;

- выходит на улицу, открывает входные двери;

передвижения;

или по монитору видеонаблюдения сотрудник видит посетителя с ограничением

- при поступлении звонка на контактный телефон, звуковое устройство (домофон) ЛОУ

маломобильному гражданину:

2.4. Действия сотрудника ЛОУ при оказании ситуационной помощи инвалиду или

- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

- при входе и выходе из здания;

ему оказывается ситуационная помощь:

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях ЛОУ

за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. Приказом заведующего ЛОУ назначаются работники учреждения, ответственные

сопровождается или остраивается или письменными материалами.
скорости изложения информации. При возможности устная информация должна
доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и

2.10. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

находящихся в кабинете).
кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов,
предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в
зрения, избегать излишней жесткости, в случае необходимости чтения документа
- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением

может использоваться тактильное восприятие подписи;

направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид
предлагает помощь в подписании документа, располагает документ под активную руку,
читает его, ожидается в понимании инвалидом изложения информации, а также
- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный полностью

диктофон;

недостающих документов, а также по просьбе инвалида, записать информацию на его
комплект документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о
вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного
комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения
предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо
- при возникновении необходимости ознакомления с документами,

возможность выразить голосом свое присутствие;

необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им
его, свои действия сопровождается голосом. Если в ходе личного приема возникла
ориентации в пространстве. Если ответственный перемещается по кабинету или покидает
- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в

2.9. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как
- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха: не
документов;

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

руки;

случае отсутствия реакции, слетка прикаснуться к его руке или привлечь внимание жестом
- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а в

2.8. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним
помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

кабинет, расположенный на первом этаже. При сопровождении предлагается только в
- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в

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

2.11. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

| | |
|--|---|
| Основные категории маломобильных граждан | Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте) |
| Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках | Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, высокие порogi, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения |
| Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры) | Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками. |
| Слепые и слабовидящие инвалиды | Препяды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неоργανизованность доступа на объект и места ожидания собак-проводника. Отсутствие дублирующих звуковой информации при экстренных случаях. |
| Глухие и слабослышащие | Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие аудиокода, индукционных петель. Электромеханические помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующих звуковой информации при чрезвычайных ситуациях. |
| Инвалиды с особенностями интеллектуального развития | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие отражений опасных мест. Трудности ориентации при неопределенности информации. Неорганнзованность сопровождения на объекте. |

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 сопровождающей, 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 называть 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 тяжёлую дверь или обойти препятствие.

3.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично обращайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее проконсультируйтесь, 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 облакачивайтесь 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, передвижающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро наберет 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, помащите 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.