

приложение 1
к приказу от 28.01.2021 г. № 61/4
«Об организации работы для беспрепятственного доступа
и предоставления услуг инвалидам
и другим маломобильным группам населения
в МБДОУ «Детский сад № 47 «Ладушки»

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 47 «Ладушки»

СОГЛАСОВАНА:

Председатель представительного
органа работников

Ю.А.Степанова

Протокол общего собрания от 28.01.2021 г. № 1

УТВЕРЖДЕНА:

приказом заведующего от
28.01.2021 г. № 61/4

о

ИНСТРУКЦИЯ № 72
по обслуживанию инвалидов и других маломобильных
граждан при посещении МБДОУ «Детский сад № 47 «Ладушка»

1. Общие требования

1.1. Настоящая инструкция разработана для работников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 47 «Ладушки» (далее - учреждение) в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) 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».

1.3. Маломобильные граждане (далее - 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.).

1.4. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- Недопустимости дискриминации в учреждении по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.
- Реализации прав обучающегося с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях учреждения.

1.5. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками учреждения.

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстремальных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанного порядка действий сотрудников учреждения (организации) при обращении инвалидов и оказании им услуг.

2. Требования перед началом взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами населения.

2.1. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг учреждения, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

2.2. Инструктаж и обучение сотрудников проводится ответственным лицом за работу с инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья, назначенным заведующим учреждения.

2.3. Допуск к работе вновь принятых работников учреждения осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг учреждения с оформлением в журнале учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности.

2.4. Всем сотрудникам учреждения при общении с детьми-инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья соблюдать правила этикета при общении с инвалидами, утвержденными в учреждении.

2.5. При общении с лицами, испытывающими трудности при передвижении, следует их уведомить о наличии на объектах учреждения определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им. Сотрудники обязаны встретить, вежливо объяснить, где находится нужный объект инвалиду, убедиться в доступности прохода, куда следует передвигаться. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по линолеуму и коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помочь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

3. Требования при сопровождении инвалидов на приеме в учреждении и при оказании им услуг

- 3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).
- 3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.
- 3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам, специалисту при приёме инвалида в учреждении необходимо:
 - а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:
 - количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
 - б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
 - в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
 - г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.
- 3.4. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.
- 3.5. Оказать помощь инвалиду при выполнении действий самообслуживания с учетом времени его нахождения в учреждении (помочь снять верхнюю одежду, посетить санузел и т.д.).
- 3.6. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затрудненных ситуациях во время нахождения в учреждении.
- 3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:
 - Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
 - Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
 - Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.8. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затеняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за вами.
 - Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
 - Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
 - Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.9. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	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, крупно насыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стенах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Гладкое и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды 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. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

3.10. После предоставления услуги сопроводить инвалида на кресле- коляске (или другой категории) к выходу из помещения и с территории.

3.11. Оказать при необходимости помочь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

4. Заключительные положения

4.1 .Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг.

4.2.Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения ДОУ.

Разработчик: заместитель заведующего
Климова Ю.В.

