

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 15»

624447, Свердловская область, г. Краснотурьинск, ул. Микова, 26, тел. 8 (34384) 6-82-27,
ОКПО 59266236; ОГРН1026601183355; ИНН/КПП 6617008258/661701001

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом от 03.07.2023 № 51-Д

ИНСТРУКЦИЯ

по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в здании и на территории МАДОУ № 15

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам (далее - Инструкция) при их личном обращении в здании и на территории МАДОУ № 15 (далее - учреждение) регламентирует порядок действий ответственных лиц учреждения при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

– *ответственный* - сотрудник учреждения, на которого приказом заведующего возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в учреждение;

– *ситуационная помощь* - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в учреждение;

– *маломобильные граждане* - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в учреждение, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов и лиц с ОВЗ, обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в учреждение.

При фиксации визуально перед входом в учреждение инвалида, лица с ОВЗ, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь, уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в учреждение, в том числе к месту организации приема граждан для подачи обращения. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в фойе на первом этаже.

4. При сопровождении ответственным лицом инвалида или иного маломобильного гражданина к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, включая:

– для гражданина с нарушением слуха: ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

– для гражданина с нарушением зрения: ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным;

– для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) такого гражданина осуществляется только в кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сопровождает гражданина;

– для гражданина с нарушением интеллекта: ответственный предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином двери и предлагая занять место посетителя в кабинете.

5. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, включая:

для гражданина с нарушением слуха	для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;
для гражданина с нарушением зрения	необходимо представиться, при общении с посетителем учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. При необходимости перемещения по кабинету специалистом свои действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов,

	необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие; при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);
<i>для гражданина, испытывающего затруднения в речи</i>	при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;
<i>для гражданина с интеллектуальными нарушениями</i>	в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь специалиста должна быть спокойной, без колебаний тембра, и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

6. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственное лицо предлагает гражданину помощь по сопровождению.

При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, при необходимости, оказывает ему помощь при посадке в транспортное средство.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 376304230083447847618637456882370283188412430423

Владелец Кочеткова Светлана Анатольевна

Действителен с 18.04.2024 по 18.04.2025