

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК МБДОУ 46

В.В. Макалова

Профессиональная

организация

МБДОУ 2017г

"ЦРР-Д/С № 46"

г. Магадан



## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ № 24 -2017

ответственного лица за оказание помощи инвалидам

(маломобильным гражданам)

МБДОУ г. Магадана «Центр развития ребенка – детский сад № 46»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения города Магадана «Центр развития ребенка – детский сад № 46» (далее МБДОУ № 46) 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 соответствии с:

- Приказом Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция закрепляет обязанности и ответственность назначенного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в МБДОУ № 46 и разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании ответственного лица учреждения за оказание помощи инвалидам (МГ).

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) должностные лица, оказывающие в соответствии с приказом по дошкольному учреждению помощь инвалидам (МГ) в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, должны владеть понятиями «доступная среда для

инвалидов» и знать основные требования доступности объекта и услуг для маломобильных граждан; основные виды архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможные способы их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) ответственные за оказание помощи должны быть осведомлены с перечнем предоставляемых услуг в учреждении; с формами и порядком предоставления услуг в организации;

в) быть информированы о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомлены с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) иметь представление о наличии разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

## **2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ОТВЕТСТВЕННОГО ЛИЦА ЗА СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ (МГ) МБДОУ № 46 И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

2.1. Услышав звонок вызова, работник, ответственный за оказание помощи инвалидам (МГ), должен встретить инвалида (МГ) перед входом в здание и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

2.2. В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид (МГ), цель посещения дошкольного учреждения, необходимость сопровождения.

2.3. Оказывать помощь инвалиду (МГ) при выполнении действий самообслуживания с учётом времени его нахождения на объекте (снятие верхней одежды, возможность посещения санузла и т.д.).

2.4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду (МГ) в затруднениях ситуациях, возникающих при нахождении на объекте и получении услуги. Для обеспечения доступа инвалидов (МГ) к услугам специалисту при приёме инвалида в дошкольное учреждение необходимо:

а) рассказать инвалиду (МГ) об особенностях здания учреждения (организации):

- 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) познакомить инвалида (МГ) 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 при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение (приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н).

2.5. После предоставления услуги и оформления необходимых документов сопроводить инвалида (МГ) к выходу из помещения.

2.6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

2.7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.

#### 4. ВИДЫ БАРЬЕРОВ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ (МГ)

4.1. С целью оказания инвалидам и маломобильным гражданам услуг в дошкольном учреждении, специалисты, работающие с инвалидами (МГ), по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них услуг и объектов социальной и инженерной инфраструктур должны знать виды значимых барьеров окружающей среды и способы их устранения и преодоления.

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
<b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное 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 стендах.
<b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
<b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
<b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>	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.
<b>Глухие и слабослышащие</b>	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.
<b>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</b>	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

## 5. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ (МГ)

- 5.1. **Обращение к человеку:** при встрече с инвалидом (МГ) к нему следует обращаться вежливо и уважительно. При разговоре с данной категорией граждан следует обращаться непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 5.2. **Адекватность и вежливость:** относиться к инвалиду (МГ) уважительно, с соблюдением корпоративной этики.
- 5.3. **Называйте себя и других:** при встрече со слабовидящим или незрячим человеком представиться самому и рядом находящимся людям. Пояснить, к кому в данный момент обращена речь.
- 5.4. **Предложение помощи:** предложив помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивать, что и как делать.
- 5.5. **Обеспечение доступности услуг:** убедиться в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 5.6. **Обращение с кресло-коляской:** инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Нельзя облакачиваться на коляску и катить ее без согласия инвалида. В целях оказания помощи инвалиду – колясочнику по перемещению, сначала катить ее медленно. Её устройство позволяет быстро набирать скорость.
- 5.7. **Внимательность и терпеливость:** слушать внимательно, ждать, когда человек сам закончит фразу, не поправляйте его и не договаривайте за него. Быть терпеливым. Допустимо повторить, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.
- 5.8. **Расположение для беседы:** при разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться так, чтобы ваши глаза были на одном уровне. При разговоре с человеком, который может читать по губам, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.
- 5.9. **Привлечение внимания человека:** чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, можно помохав ему рукой или похлопав по плечу. Смотреть ему прямо в глаза и говорить четко. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам!
- 5.10. **Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**
- 5.10.1. Оказывая свою помощь незрячему человеку лучше его направлять, не стискивать его руку, идти так, как вы обычно ходите. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не следует управлять его движением на расстоянии, необходимо подойти и помочь выбрать нужный путь.

5.10.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупредите о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

5.10.3. Нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем.

5.10.4. Если возникла необходимость зачитать текст незрячему человеку, нужно предупредить его об этом. Говорить обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

5.10.5. Предлагая сесть незрячему человеку, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Дайте возможность самому свободно потрогать предмет.

5.10.6. При общении с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь.

5.10.7. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: при перемещении предупреждайте об этом.

5.10.8. Будьте точны в определениях. Давайте точные инструкции.

5.10.9. Оказывая помощь незрячему, следует двигаться не торопясь. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним. Не делать рывков, резких движений, предупреждать о препятствиях.

### **5.11. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

5.11.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, следует смотреть прямо на него. Не затемнять свое лицо, не загромождать его руками.

5.11.2. Если человек слышит, но воспринимает отдельные звуки неправильно, нужно говорить более громко и четко.

5.11.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, нужно назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть рукой, или помахать.

5.11.4. Если ваш вопрос или просьба остались не поняты инвалидом (МГ), повторите или перефразируйте свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, понял ли вас собеседник.

5.11.5. При возникновении трудностей при устном общении, следует спросить, не будет ли проще переписываться.

5.11.6. Если общение происходит через переводчика обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.11.7. Если ваш собеседник может читать по губам, нужно соблюдать несколько важных правил: 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

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТВЕСТВЕННЫХ СОТРУДНИКОВ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТА И УСЛУГ**

6.1. Ответственные сотрудники за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несут персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

### **Ознакомлены:**

Ф.И.О. воспитателя	Дата	Роспись	Ф.И.О. ознакомившего	Роспись
Яценко Т.В.	10.05.2017	<i>Яценко Т.В.</i>	<i>Вострикова Т.В.</i>	<i>Вострикова Т.В.</i>