

**Должностная инструкция для сотрудников
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам при посещении Детского сада №68**

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом 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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.2. Инструкция предназначена для ответственных сотрудников муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 68» (далее – Детский сад), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема (далее - ответственные специалисты).

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

ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

2.1. Приказом назначаются сотрудники Детского сада, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Детского сада ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- при раздевании и одевании.

2.3. *Действия дворника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:*

2.3.1. Видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), подходит к посетителю, открывает входные двери;

2.3.2. Оказывает помощь при входе в здание Детского сада;

- 2.3.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения;
- 2.3.4. В зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи из числа административного персонала, о посещении Детского сада инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения;
- 2.3.5. До прибытия ответственного специалиста, сотрудник направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле здания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:
- а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
 - б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
- 2.3.6. Оказывает помощь при выходе из здания Детского сада.
- 2.4. Действия ответственного сотрудника при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
- 2.4.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный сотрудник должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете заведующего;
- 2.4.2. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, должны соблюдаться следующие нормы:
- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
 - б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
 - в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания Детского сада. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
 - г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;
- 2.5. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
- а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;
 - б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
 - в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

2.6. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный сотрудник перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

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

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

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

2.7. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

а) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

б) По завершению личного приема ответственный сотрудник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.

2.8. Условия для беспрепятственного доступа в здание Детского сада

На калитке, при входе на территорию детского сада имеется информация о номере телефона детского сада, о расположении центрального входа, выполненные шрифтом Брайля.

На территории детского сада выделена стоянка для автотранспортных средств для инвалидов.

Путь движения на территории имеет разметку к входу в здание, который снабжен пандусом, распашными дверями, ширина которых позволяет беспрепятственно попасть в здание на кресле-коляске, здание Детского сада оборудовано кнопкой вызова.

Зона ожидания, путь движения внутри здания, включая пути эвакуации, зона целевого назначения снабжены информационными табличками, навигацией (установлены тактильные и визуальные ориентиры: в холлах имеются мнемо-схемы с указанием всех помещений, наименования кабинетов). В зоне ожидания расположен экран с бегущей строкой, дублирующий основную информацию о деятельности Детского сада, о навигации внутри здания.

Санитарно-гигиеническое помещение оборудовано поручнями, имеет информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В детском саду заключен договор с ЦПМСС на предоставление в безвозмездное пользование кресла-коляски для сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья. Имеются: специальная разметка в помещениях Детского сада (маркировка

краевых ступеней лестниц, обозначение дверей, начало и окончание поручней, расположения входов и выходов здания).

Заключен договор по предоставлению сурдопереводчика для предоставления услуг для лиц с ОВЗ.

