

Согласовано:
Председатель первичной профсоюзной
организации МБДОУ №34 г.Шахты
_____ К.А. Волчанина



Утверждаю:
02.05.2023г.

В. Богوماз
02.05.2023г.

**Должностная инструкция
для сотрудников о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении МБДОУ №34 г.Шахты**

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил «СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001», утвержденных и введенных приказом Минстроя России от 30.12.2020 №904/пр, 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 г.Шахты Ростовской области «Детский сад № 34» (далее – МБДОУ), 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 люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.д.).

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 ответственного специалиста 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 жестикуляции, 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 образовательной организации

При входе в здание детского сада имеется информация о номере телефона детского сада, о возможности вызова дежурного, выполненная шрифтом Брайля. Вход в здание снабжен распашными дверями, ширина которых позволяет беспрепятственно попасть в здание на кресле-коляске, здание детского сада оборудовано кнопкой вызова.

С инструкцией ознакомлен (а):

Харенко М.В.

(инициалы, фамилия)

Кееу -

(подпись)

« 02 » 05 20 23г.

Шереметьева Е.М.

(инициалы, фамилия)

ШШШ

(подпись)

« 02 » 05 20 23г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 290930343710282493392205396682444359568355846716

Владелец Богомаз Марина Викторовна

Действителен с 05.09.2023 по 04.09.2024