

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом МАДОУ д/с № 100
города Тюмени от 17.10.2019 № 173-од

Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов МАДОУ д/с № 100 города Тюмени

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», 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», 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, Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МАДОУ д/с № 100 города Тюмени(далее – Учреждение), инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения Учреждения (далее – объекты).

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам.

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками Учреждения, сотрудниками охраны, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов Учреждения (далее - ответственные лица).

Работники Учреждения, сотрудники охраны подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.5. В целях настоящей Инструкции используются следующие понятия:
ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих

ему получать услуги, оказываемые Учреждением населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, 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.

Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.1 настоящей Инструкции.

2. Организация работы с инвалидами и маломобильными гражданами при посещении объектов Учреждения

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты Учреждения инвалидов и других маломобильных граждан, Учреждением обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.2. Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом руководителя Учреждения.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.4. Руководитель Учреждения, работники Учреждения при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции, а также Методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

3. Сопровождение инвалидов и маломобильных граждан при посещении объектов Учреждения

3.1. Действия сотрудника поста охраны в Учреждении при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1.1 При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), в том числе по монитору видеонаблюдения, выходит на улицу, открывает входные двери.

3.1.2. Оказывает помощь при входе в здание Учреждения.

3.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения.

3.1.4. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Учреждения инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

3.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается сесть;

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).

3.2. Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.2.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно:

а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания Учреждения, в том числе о количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д.;

б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов Учреждения, к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.2.2. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приема ответственно лица оказать ситуационной помощи должно соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помочь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте Учреждения информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании Учреждения необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его 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. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может

быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помочь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.2.3. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения Учреждения и при необходимости оказать требуемую помощь.

3.2.4. По окончании предоставления услуги (приема) ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение.

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ

4.1. При посещении Учреждения инвалидами и лицами с ОВЗ работникам Учреждения необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

4.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснить, кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

4.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помочь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

4.1.4. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

4.1.5. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

4.1.6. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

4.1.7. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

5. Организация личного приема инвалидов

5.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

5.1.1. 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.

5.1.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде.

5.1.3. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

5.1.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.

Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.1.5. При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

5.1.6. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, осуществляющее прием, комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее прием, в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.1.7. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

5.2.1. При общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если лицо, осуществляющее прием, перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других работников Учреждения, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие.

5.2.2. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушаются 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.

5.2.3. В случае необходимости подписи инвалида на документе лицо, осуществляющее прием, читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помочь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись.

5.2.4. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение зрения, - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете).

5.3. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями.

5.3.1. 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.

5.3.2. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

5.3.3. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмыслена. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

5.3.4. Необходимо не допускать ускорение разговора, так как лицу с интеллектуальными нарушениями требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

5.3.5. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.4. По завершению личного приема, лицо осуществляющее прием, приглашает ответственное лицо оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (территории) Учреждения.

6. Заключительные положения

6.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах

ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.2. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении Учреждения инвалидам и другим маломобильными гражданами.

6.3. Сотрудники охраны обязаны соблюдать требования, установленные настоящей Инструкцией. Условие о соблюдении требований, установленных настоящей Инструкцией, сотрудниками охраны включаются в договор с организацией, осуществляющей охранные услуги. Несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение требований, установленных настоящей Инструкцией, сотрудниками охраны является ненадлежащим исполнением условий договора на оказание охранных услуг и влечет за собой ответственность охранной организации в соответствии с условиями заключенного договора.

Лист ознакомления с приказом от 17.10.2019 № 173-од:

№	Ф.И.О.	Должность	Подпись
1.	Баева Татьяна Владиславовна	Музыкальный руководитель	
2.	Бобылева Татьяна Николаевна	Воспитатель	
3.	Божкова Татьяна Викторовна	Воспитатель	
4.	Бородина Юлия Борисовна	Младший воспитатель	
5.	Буланова Евгения Юрьевна	Младший воспитатель	
6.	Вараксина Ольга Николаевна	Воспитатель	
7.	Вдовина Наталья Андреевна	Воспитатель	
8.	Викулова Людмила Михайловна	Специалист по охране труда	
9.	Гамзаева Марисат Джамалудиновна	Младший воспитатель	
10.	Гончарова Татьяна Александровна	Воспитатель	
11.	Городищева Людмила Анатольевна	Инструктор по физической культуре	
12.	Горшенина Елена Александровна	Воспитатель	
13.	Дамкина Марина Владимировна	Младший воспитатель	
14.	Долгополова Ирина Сергеевна	Воспитатель	
15.	Евдокимова Анастасия Владимировна	Воспитатель	
16.	Зайкова Елена Владимировна	Повар	
17.	Замковая Татьяна Викторовна	Младший воспитатель	
18.	Знаменская Тамара Дмитриевна	Заведующий хозяйством	
19.	Иванчикова Татьяна Васильевна	Воспитатель	
20.	Илюхина Татьяна Николаевна	Бухгалтер	
21.	Каибханова Антига Гормет кызы	Младший воспитатель	
22.	Касимова Ильвира Гумаровна	Воспитатель	
23.	Киселева Надежда Михайловна	Воспитатель	
24.	Коваль Ирина Викторовна	Воспитатель	

25.	Копнина Елена Андреевна	Воспитатель
26.	Комбенцева Дарья Валерьевна	Младший воспитатель
27.	Кониловская Светлана Владимировна	Главный бухгалтер
28.	Коровина Лариса Миновалеевна	Повар
29.	Краснова Юлия Георгиевна	Воспитатель
30.	Лаптева Галина Александровна	Младший воспитатель
31.	Литвинова Ангелина Юрьевна	Младший воспитатель
32.	Лукина Мария Игоревна	Младший воспитатель
33.	Мореева Светлана Викторовна	Учитель - логопед
34.	Мусавирова Гузель Усмановна	Младший воспитатель
35.	Мухутдинова Ольга Николаевна	Воспитатель
36.	Одинокова Алена Валерьевна	Воспитатель
37.	Плаксина Ольга Валерьевна	Кухонный работник
38.	Плесовских Людмила Алексеевна	Медицинская сестра
39.	Полковникова Надежда Ивановна	Воспитатель
40.	Прокопова Ирина Вадимовна	Уборщик производственных и служебных помещений
41.	Радченко Ольга Валерьевна	Воспитатель
42.	Решетникова Светлана Анатольевна	Старший воспитатель
43.	Селифанова Наталья Юрьевна	Кладовщик
44.	Силиверстова Екатерина Владимировна	Педагог-психолог
45.	Симонова Светлана Александровна	Воспитатель
46.	Скареднова Кристина Андреевна	Младший воспитатель
47.	Соломатова Людмила Анатольевна	Архивариус
48.	Старцева Светлана Владимировна	Повар
49.	Сысолятина Людмила Павловна	Кухонный работник
50.	Темплинг Ольга Викторовна	Бухгалтер

51.	Тлякова Наиля Владимировна	Уборщик производственных и служебных помещений	
52.	Тузова Елена Борисовна	Заместитель заведующего	
53.	Тюленева Галина Александровна	Воспитатель	
54.	Ушакова Наталья Борисовна	Музыкальный руководитель	
55.	Фролова Елена Александровна	Воспитатель	
56.	Харитонова Ольга Геннадьевна	Помощник воспитателя	
57.	Черепанова Татьяна Дмитриевна	Старшая медицинская сестра	
58.	Чудинович Мария Геннадьевна	Воспитатель	
59.	Шарифова Земфира Ибрагим кызы	Повар	
60.	Шпраер Лилия Николаевна	Младший воспитатель	
61.	Агафонова Татьяна Николаевна	Кладовщик	
62.	Антонова Алена Александровна	Воспитатель	
63.	Артемова Наталья Евгеньевна	Воспитатель	
64.	Башкова Наиля Мухамедшакировна	Повар	
65.	Белоусова Светлана Николаевна	Воспитатель	
66.	Боровинских Оксана Олеговна	Кухонный работник	
67.	Бузолина Светлана Григорьевна	Повар	
68.	Герасимова Галина Григорьевна	Младший воспитатель	
69.	Городецка Светлана Юрьевна	Младший воспитатель	
70.	Дергачева Наталья Николаевна	Младший воспитатель	
71.	Дзюба Татьяна Сергеевна	Воспитатель	
72.	Дорогина Людмила Владимировна	Уборщик производственных и служебных помещений	
73.	Ермохина Татьяна Александровна	Младший воспитатель	
74.	Ерофеева Валентина Федоровна	Младший воспитатель	
75.	Журавлева Лариса Викторовна	Комендант	
76.	Загорская Виктория Юрьевна	Администратор	

77.	Захарова Татьяна Александровна	Младший воспитатель	
78.	Каминская Елена Витальевна	Воспитатель	
79.	Кичко Ирина Александровна	Воспитатель	
80.	Кириченко Татьяна Владимировна	Младший воспитатель	
81.	Клюкина Галина Анатольевна	Младший воспитатель	
82.	Коновалова Татьяна Петровна	Кладовщик	
83.	Королева Виктория Юрьевна	Инструктор по физической культуре	
84.	Крашанина Светлана Геннадьевна	Воспитатель	
85.	Кузембаева Вера Ивановна	Воспитатель	
86.	Лебедева Марина Николаевна	Воспитатель	
87.	Манаева Анна Викторовна	Кухонный работник	
88.	Морковкина Тамара Сергеевна	Повар	
89.	Нестерова Анна Николаевна	Воспитатель	
90.	Осипова Олеся Александровна	Учитель - логопед	
91.	Подгорбунских Ирина Александровна	Воспитатель	
92.	Попова Марина Александровна	Старший воспитатель	
93.	Прохорова Вера Алексеевна	Повар	
94.	Русин Надежда Валерьевна	Специалист по кадрам	
95.	Сальникова Елена Богдановна	Воспитатель	
96.	Ситникова Светлана Викторовна	Музыкальный руководитель	
97.	Старовойтова Надежда Александровна	Воспитатель	
98.	Тимергазиева Римма Загировна	Воспитатель	
99.	Трачева Светлана Борисовна	Воспитатель	
100.	Файзуллина Наталья Петровна	Старший воспитатель	
101.	Федосеева Юлия Николаевна	Младший воспитатель	
102.	Хабарова Ольга Юрьевна	Уборщик производственных и служебных помещений	

103	Храмцова Наталья Валерьевна	Воспитатель	
104	Хританько Ольга Юрьевна	Младший воспитатель	
105	Чунаева Елена Николаевна	Делопроизводитель	
106	Якимова Розалия Жавитовна	Воспитатель	