

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 526

620010, г. Екатеринбург, ул. Косарева, 13
ИНН 6679037040 КПП 667901001

тел. (343) 258-76
эл. почта: mdou526@eduekb.ru



ИНСТРУКЦИЯ
по взаимодействию работников МАДОУ детский сад № 526
с инвалидами и иными категориями маломобильных граждан
ИДС-01-2022

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в целях создания условий для участия инвалидов и других маломобильных групп населения в социальной жизни общества, формировании безбарьерной среды в образовательной сфере, обеспечения доступа к ресурсам образовательной деятельности учреждения и услугам, участия в образовательных и досуговых мероприятиях; в деятельности кружков, студий и иных объединений; оказания при этом необходимой помощи данной категории граждан, а также в целях реализации Федерального закона РФ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ (в ред. ФЗ РФ от 28.06.2021г.), Федеральным законом РФ от 01.12.2014 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», СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

1.2. Настоящая инструкция предназначена для работников МАДОУ детский сад № 526, непосредственно предоставляющих услуги инвалидам с разными формами инвалидности и иным маломобильным гражданам, а также определяет правила поведения сотрудников МАДОУ детский сад № 526 при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.3. Требования настоящей инструкции являются обязательными для всех работников МАДОУ детский сад № 526. Невыполнение или ненадлежащее выполнение этих требований рассматривается как нарушение трудовой дисциплины.

1.4. **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.

1.5. **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.).

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно- и дистанционно);
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

2. Сопровождение инвалидов на приеме в учреждении и оказание им услуг

2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

2.2. Услышав звонок вызова, вахтер (сторож), охранник выходит к калитке входа на территорию учреждения, встречает инвалида и сопровождает в здание. В первоочередном порядке вахтером (сторожем), охранником уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимо ли сопровождение по зданию. Исходя из цели посещения, вахтер (сторож), охранник сопровождает инвалида до кабинета заведующего либо до холла на первом этаже здания и сообщает администрации, специалисту, воспитателю, младшему воспитателю, непосредственно предоставляющему услуги инвалиду о его приходе.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту, воспитателю, младшему воспитателю при приеме инвалида в учреждении необходимо:

- а) разъяснить в доступной для инвалида форме в соответствии с целью посещения учреждения порядок посещения (нахождения, использования и совершения им других необходимых действий);
- б) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги кабинетов (групп) учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

в) познакомить инвалида со всеми специалистами, воспитателями, младшими воспитателями, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста, воспитателя, младшего воспитателя и инвалида друг другу.

Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

г) при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

д) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

2.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

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

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

2.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

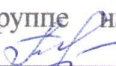
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно 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.

2.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам:

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресле-коляске	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.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	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.

Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо-, тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

2.7. После предоставления услуги ответственное лицо сопровождает инвалида до выхода с территории учреждения и при необходимости оказывает помощь при посадке в транспортное средство, расположенное в непосредственной близости от калитки.

Инструкцию разработал: ответственный за организацию приема граждан, относящихся к маломобильной группе населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями  Т.Н. Кутовая

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 128593760405429612695382320908471150083380202354

Владелец Галкина Анастасия Александровна

Действителен с 07.07.2023 по 06.07.2024