



Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
деятельности по познавательно-речевому развитию детей
Московского района Санкт-Петербурга

ПРИКАЗ

№ 43 «29» августа 2019

**«Об организации работы по обеспечению
доступности объекта и оказываемых услуг
для инвалидов в 2019-2020 учебном году»**

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Московского района Санкт-Петербурга «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им необходимой помощи» в целях соблюдения требований доступности для инвалидов организации «Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Московского района Санкт-Петербурга» и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на заместителя заведующего по АХЧ Кострову Н.В.
2. Пролонгировать Должностную инструкцию Ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и инструктаж персонала в учреждении. (Приложение №1).
3. На период длительного отсутствия заместителя директора по АХЧ Костровой Н.В. обязанности лица, ответственного за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в учреждении, возлагаю на себя.
4. В связи с невозможностью полного приспособления объекта с учётом потребностей инвалидов, пролонгировать прилагаемый временный Порядок предоставления услуг инвалидам в ГБДОУ детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Московского района Санкт-Петербурга до реконструкции, капитального ремонта. (Приложение №2). Зам заведующего по АХЧ Костровой Н.В. довести данный Порядок до сведения всех сотрудников учреждения.
5. Назначить ответственными за сопровождение инвалидов и оказание им ситуационной помощи на объекте –
Зам. заведующего по УВР Рыжкова Э.Ф.
Помощник воспитателя Матюхина А.А.

- Помощник воспитателя Рыкова Е.И.
6. Организовать работу ответственных лиц за сопровождение инвалидов на объекте на принципе взаимозаменяемости.
 7. Прологировать Инструкцию к должностным обязанностям сотрудников учреждения ответственных за сопровождение и оказание ситуационной помощи на объекте и при получении услуг (Приложение №3).
 8. На время отсутствия зам. заведующего по АХЧ Кострову Н.В. обязанности по эксплуатации технических средств адаптации для инвалидов возложить на зам. заведующего по УВР Рыполову Э.Ф.
 9. Прологировать Инструкцию «О правилах обслуживания инвалидов на объекте» (Приложение №4). Зам. заведующего УВР Рыполову Э.Ф. с использованием учебных пособий Минтруда России провести обучение сотрудников учреждения, связанных в процессе своей деятельности с обслуживанием инвалидов.
 10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий ГБДОУ №30

С приказом ознакомлены:

Зам. заведующего по АХЧ

Зам. заведующего по УВР

Помощник воспитателя

Помощник воспитателя

Леннова О.В.



**Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
деятельности по познавательно-речевому развитию детей
Московского района Санкт-Петербурга**

ПРИКАЗ

№ 43 «29» августа 2019

**«Об организации работы по обеспечению
доступности объекта и оказываемых услуг
для инвалидов в 2019-2020 учебном году»**

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Московского района Санкт-Петербурга «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им необходимой помощи» в целях соблюдения требований доступности для инвалидов организации «Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Московского района Санкт-Петербурга» и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на заместителя заведующего по АХЧ Кострову Н.В.
2. Пролонгировать Должностную инструкцию Ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и инструктаж персонала в учреждении. (Приложение №1).
3. На период длительного отсутствия заместителя директора по АХЧ Костровой Н.В. обязанности лица, ответственного за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктажу персонала и контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в учреждении, возлагаю на себя.
4. В связи с невозможностью полного приспособления объекта с учётом потребностей инвалидов, пролонгировать прилагаемый временный Порядок предоставления услуг инвалидам в ГБДОУ детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Московского района Санкт-Петербурга до реконструкции, капитального ремонта. (Приложение №2). Зам заведующего по АХЧ Костровой Н.В. довести данный Порядок до сведения всех сотрудников учреждения.
5. Назначить ответственными за сопровождение инвалидов и оказание им ситуационной помощи на объекте –
Зам. заведующего по УВР Ряполова Э.Ф.
Помощник воспитателя Матюхина А.А.

- Помощник воспитателя Рогова Е.И.
6. Организовать работу ответственных лиц за сопровождение инвалидов на объекте на принципе взаимозаменяемости.
 7. Пролонгировать Инструкцию к должностным обязанностям сотрудников учреждения ответственных за сопровождение и оказание ситуационной помощи на объекте и при получении услуг (Приложение №3).
 8. На время отсутствия зам. заведующего по АХЧ Кострову Н.В. обязанности по эксплуатации технических средств адаптации для инвалидов возложить на зам. заведующего по УВР Ряполову Э.Ф.
 9. Пролонгировать Инструкцию «О правилах обслуживания инвалидов на объекте» (Приложение №4). Зам. заведующего УВР Ряполову Э.Ф. с использованием учебных пособий Минтруда России провести обучение сотрудников учреждения, связанных в процессе своей деятельности с обслуживанием инвалидов.
 10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий ГБДОУ №30 _____ Леонова О.В.

С приказом ознакомлены:

Зам. заведующего по АХЧ

Зам. заведующего по УВР

Помощник воспитателя

Помощник воспитателя

Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и инструктаж персонала в учреждении.

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов организации и предоставляемых услуг и инструктаж персонала, 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».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается руководителем Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения Детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно – речевому развитию детей Московского района г. Санкт-Петербурга далее - учреждение

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в учреждении.

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, локальными актами учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации, иных локальных документов организации по вопросам доступности для инвалидов объекта учреждения социального обслуживания и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Представлять руководителю учреждения предложения по назначению из числа сотрудников организации ответственных лиц в структурных подразделениях учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.3. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников учреждения.

2.4. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников учреждения, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.5. Организовывать работу по предоставлению в учреждении в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов) информации об их правах и обязанностях, видах услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в учреждении.

2.6. Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.7. Организовывать работу по обследованию учреждения социального обслуживания и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение руководителем учреждения и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.

2.8. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения.

2.9. Участвовать в составлении плана адаптации объекта учреждения социального обслуживания и предоставляемых услуг для инвалидов.

2.10. Разрабатывать проект графика переоснащения учреждения и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.11. Участвовать в формировании заказа на разработку и в рассмотрении разработанной проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов учреждения социального обслуживания с учетом условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности для инвалидов.

2.12. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества учреждения.

2.13. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств для обслуживания получателей социальных услуг в учреждении с учетом требований доступности для инвалидов.

2.14. Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства – в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.

2.15. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

3.1. Контролировать в учреждении осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), Приказа 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», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками учреждения действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов учреждения социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг.

4.1. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

Временный порядок предоставления услуг инвалидам на объектах, которые невозможно полностью приспособить с учетом их нужд

1. Общие положения.

1.1. Временный Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах, которые невозможно полностью приспособить с учетом их нужд (далее - Порядок) разработан в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Порядок устанавливает правила предоставления государственных и социальных услуг (далее - услуги) инвалидам ГБДОУ Детский сад №30 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательному – речевому развитию детей Московского района г. Санкт-Петербурга (далее - учреждение) в здании и сооружениях, которые невозможно полностью приспособить (адаптировать) для этих целей.

1.3. Порядок разрабатывается и утверждается приказом учреждения, на балансе которого находятся и используются для предоставления услуг гражданам здания, строения, сооружения (далее - объекты), являющиеся объектами, которые невозможно полностью приспособить для оказания услуг инвалидам до их реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.4. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.

1.5. Применение правил, предусмотренных Временным порядком, обеспечивает доступность получения услуг инвалидами всех категорий.

1.6. Учреждение после проведения реконструкции и (или) капитального ремонта вносит во Временный порядок соответствующие изменения.

1.7. Приказом учреждения назначаются ответственные по исполнению Порядка – должностные лица, в должностные инструкции которых вносятся обязанности.

ВРЕМЕННЫЙ ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ НА ОБЪЕКТЕ, КОТОРЫЙ НЕВОЗМОЖНО ПОЛНОСТЬЮ ПРИСПОСОБИТЬ С УЧЕТОМ ИХ НУЖД

ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ:

- Код «В» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).
- Код «Е» - инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).
- Код «К» - инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).
- Код «М» - инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).
- Код «Н» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в учреждение инвалидов необходимо обеспечить:

- 1.Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
- 2.Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
- 3.Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, подъемное гусеничное устройство).

В том числе в соответствии с кодами:

- Код «В» - наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, подъемника внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты учреждения.
- Код «Е» - оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), востребованными инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов: сенсорной сушилкой для рук.

5.Наличие наружной информации о доступности учреждения. В

том числе в соответствии с кодами:

- Код «В» - наличие в учреждении надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.
- Код «М» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения.

Действия персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:

1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».

Ответственные за кнопку вызова персонала (охранник) в случае звонка обязаны выйти на улицу и оказать помощь маломобильным гражданам (дать полную информацию о предоставляемых услугах, оказать помощь в сопровождении и движении по учреждению, сопроводить до ответственных специалистов).

-Выходит на улицу, открывает входные двери.

-Инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.

-Оказывает помощь при входе в здание.

-Уточняется цель посещения.

-Сообщает ответственному о посещении посетителя с ограничением передвижения.

-Оказывает помощь при выходе из здания.

Ответственный за организацию работы по обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов:

-Узнает о цели посещения.

Сотрудники учреждения, ответственные за оказание помощи и сопровождение инвалида:

-Оказывают помощь при одевании и раздевании.

-По окончании мероприятия сопровождает пациента до гардероба.

-Оказывает помощь при одевании.

-При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с

помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Ответственные за кнопку вызова персонала (охранник)

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает входные двери.
- Помогает войти в здание.
- Берет инвалида под локоть и сопровождает до регистрационного стола в фойе помещения.
- Оказывает помощь при выходе из здания.

Ответственный за организацию работы по обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов:

- Выясняет цель, причину посещения.
- Помогает раздеться в гардеробе.
- При необходимости знакомит со всеми надписями в школе.
- Сопровождает до кабинета администрации школы либо проведения мероприятия.

Сотрудники учреждения, ответственные за оказание помощи и сопровождение инвалида:

- Оказывают помощь при ориентации в помещениях учреждения.
- По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.

или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Охранник.

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание).
- Открывает и закрывает входные двери.
- Приглашает ответственного за организацию работы по обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов. -Оказывает помощь при выходе из здания.

Ответственный за организацию работы по обеспечению условий для беспрепятственного доступа инвалидов:

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Выясняет причину, цель посещения.
- Сопровождает до администрации или места проведения мероприятия.

Сотрудники учреждения, ответственные за оказание помощи и сопровождение инвалида:

- При необходимости сопровождает посетителя.
 - По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до гардероба.
- Оказывает помощь при одевании.

4.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».

При посещении школы инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию); -
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

5.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».

При посещении учреждения инвалид с кодом «М» обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения (администратор) знакомит инвалида с письменной информацией о порядке предоставления образовательных услуг, осуществляет помощь.

6. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».

При посещении школы инвалидом с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией

**Инструкция к должностным обязанностям сотрудников учреждения
ответственных за сопровождение и оказание ситуативной помощи на
объекте и при получении услуг**

- Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, на объекте (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений)
- Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги
- Участвовать в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалидов при оказании помощи на дому, в ином месте пребывания инвалида
- Оказывать иную необходимую помощь инвалидам при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами
- Оказывать содействие инвалидам и сотрудникам на иных участках учреждения (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения
- Информировать инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, оказывать содействие при вызове специализированного (адаптированного) транспорта, в том числе «социального такси»

Инструкция
«О правилах обслуживания инвалидов при посещении
учреждения»

ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников ГБДОУ детский сад №30 Московского района Санкт-Петербурга, при предоставлении услуг инвалидам и 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 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 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 работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. 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 организации; формах и порядке предоставления услуг в ГБДОУ;

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 (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом той категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда оказание услуги в учреждении и общении будут эффективными.

2.3. Называйте себя и Других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. Обеспечение Доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), в снятии и одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

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

б) познакомить инвалида 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 время работы учреждения; указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.4. 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.
- 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.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен уметь 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 ее, 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 этими 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.

3. 6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом 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)	Высоте 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.

<p>Слепые и слабовидящие инвалиды</p>	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие поручней звуковой информации при экстренных случаях.</p>
<p>Глухие и слабослышащие</p>	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации.</p> <p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.</p> <p>Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>
<p>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</p>	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>
<p>Слепые и слабовидящие инвалиды</p>	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.</p> <p>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.</p>
<p>Глухие и слабослышащие</p>	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации.</p> <p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.</p> <p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</p>

<p>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</p>	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.</p>
--	---

