

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад комбинированного вида №8 «Солнышко»



**ПОРЯДОК**

**оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам в  
Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский  
сад комбинированного вида №8 «Солнышко»**

Регистрационный номер 51/17

г.Бердск, 2017г.

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад комбинированного вида №8 «Солнышко»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий МАДОУ №8  
\_\_\_\_\_ Н.Н.Кнауб  
Приказ № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г

**ПОРЯДОК**  
**оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам в**  
Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский  
сад комбинированного вида №8 «Солнышко»

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

г.Бердск, 2017г.

1. Настоящий Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам разработан в целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в помещения Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №8 «Солнышко» (далее – ДООУ) инвалидов и других маломобильных граждан.
2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях ДООУ ему оказывается ситуационная помощь:
  - при входе и выходе из зданий;
  - при перемещении внутри зданий, при подъеме и спуске с лестниц;
  - помощь при раздевании и одевании.
3. **Действия сотрудников** (сторожей, вахтеров) постов охраны при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:
  - 3.1. **при поступлении звонка**
    - принимают звонок от инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи,
    - оказывают помощь при входе в ДООУ;
    - уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;
    - направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания (место на посту охраны 1 этажа) следующими методами:
      - ✓ **инвалиду с нарушением слуха** ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);
      - ✓ **инвалиду с нарушением зрения** сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее).
    - сообщают ответственным специалистам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина;
  - 3.2. **по монитору видеонаблюдения видят посетителя с ограничением передвижения**, выходят на улицу, открывают входные двери, при необходимости помогают выйти из автотранспортного средства:
    - оказывают помощь при входе в ДООУ;
    - уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;
    - сообщают ответственным специалистам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина;
    - направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания (место на посту охраны, 1 этажа) следующими методами:
      - ✓ **инвалиду с нарушением слуха** ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);
      - ✓ **инвалиду с нарушением зрения** сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее).
  - 3.3. **Действия ответственных специалистов** при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился

гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя. В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в здании ДОУ по ул. Герцена 16 в медицинском кабинете первого этажа

**3.4.** в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- ✓ **инвалиду с нарушением слуха** предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете следует указать рукой на место, куда гражданин может присесть;
- ✓ **инвалиду с нарушением зрения** необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это сторона, свободная от трости), 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;
- ✓ **инвалиду, испытывающему трудности при передвижении**, при сопровождении предлагается необходимая помощь;
- ✓ **инвалиду с нарушением интеллекта** предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя.
- ✓ **инвалиду или другому маломобильному гражданину** предлагается помощь при раздевании/одевании.

#### **4. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:**

- 4.1.** для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;
- 4.2.** в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;
- 4.3.** 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;
- 4.4.** необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.

#### **5. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:**

- 5.1.** при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист 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 свое присутствие голосом;
- 5.2.** 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, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов, а также, по просьбе инвалида, записывает информацию на его диктофон;

- 5.3.** в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации,

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;

- 5.4.** необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете.

## **6. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:**

- 6.1.** при общении необходимо использовать конкретные формулировки, излагать информацию доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративным или письменным материалом.
- 6.2.** По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания ДОУ.