

СОГЛАСОВАН

Решением
педагогического совета
Протокол № 4
от «02» мая 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ ДС № 29
«Солнышко» г. Туапсе

Захарова С.А. Захарова

Приказ № _____
от «02» мая 2017 г.



ПОРЯДОК

обеспечения доступности объекта и предоставления услуг
инвалидам на объектах, которые невозможно полностью
приспособить с учетом их нужд

1. Общие положения.

1. Настоящий 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 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2. Порядок устанавливает правила предоставления государственных (муниципальных) и социальных услуг (далее - услуги) инвалидам в здании и сооружениях МБДОУ ДС № 29 «Солнышко» г. Туапсе (далее-учреждение), которые невозможно полностью приспособить (адаптировать) для этих целей.

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.

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.

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

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

7. Приказом учреждения назначаются ответственные по исполнению Порядка – должностные лица.

8. Обеспечение условий доступности для инвалидов в учреждении осуществляется путем проведения мероприятий, обеспечивающих создание условий доступности, оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими лицами.

9. Последовательность действий должностных лиц учреждения по оказанию ситуационной помощи при предоставлении услуг инвалидам определяется в локальных нормативных актах.

10. В учреждении реализуются следующие мероприятия:

1) организуется поэтапное достижение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных групп населения учреждения и предоставляемых в нем услуг;

2) изданы локальные нормативные акты, содержащие положения о возложении обязанности по оказанию ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения на ответственных работников;

3) организовано инструктирование сотрудников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и предоставляемых в нем услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

11. В учреждении организуется поэтапное создание инвалидам следующих условий доступности:

1) в целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в помещения учреждения инвалидов и других маломобильных граждан вход в здания оборудован пандусом, звонком вызова ответственного сотрудника, информационными табличками.

2) организовано сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

3) обеспечена возможность вызова работника для оказания помощи инвалиду при любых затруднениях и возникающих вопросах при нахождении на территории учреждения;

4) обеспечение допуска на объект собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

5) оказание инвалидам ситуационной помощи, необходимой для получения в доступной форме информации о правилах предоставления услуги;

6) предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием жестов, обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

7) оказание иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами услуг наравне с другими лицами.

12. Учреждение в целях определения последовательности мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых в нем услуг организует обследование объекта и составляет по его результатам паспорт доступности.

13. Для проведения обследования и паспортизации в учреждении создается комиссия по проведению обследования, организуется их работа.

14. В состав комиссии включаются представители учреждения, представители местной организации общества инвалидов.

15. По результатам обследования объекта комиссией разрабатываются предложения по принятию управленческих решений, которые включаются в паспорт доступности, в том числе:

- по созданию условий доступности объекта и предоставляемых услуг с учетом потребностей инвалидов до его полной реконструкции;

- по планированию проведения капитального, текущего ремонтов, реконструкции, закупки нового оборудования для повышения условий доступности объекта и услуг.

16. Паспорт доступности и акт обследования, разработанные комиссией, составляются в двух экземплярах, утверждаются директором учреждения. Один экземпляр паспорта доступности и акта обследования предоставляется в управление образования администрации муниципального образования Туапсинский район.

2. Порядок предоставления услуг инвалидам на объектах которые невозможно полностью приспособить (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

1. Ответственные за кнопку вызова персонала 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 специалистов).

2. Гражданам, ограниченным в передвижении и состоящим на надомном обслуживании социальные услуги оказываются на дому.

3. Порядок оказания ситуационной помощи маломобильным гражданам в учреждении

1. Приказом директора учреждения назначены сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях учреждения ему оказывается ситуационная помощь:

- 1) при входе и выходе из зданий;
- 2) при перемещении внутри зданий, при подъеме и спуске с лестниц;
- 3) помощь при раздевании и одевании.

3. Действия дежурного администратора (ответственного лица) при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

1) принимают звонок от инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи;

2) сообщают ответственным лицам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина.

4. Действия сотрудников охраны в учреждении при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

1) по монитору видеонаблюдения видят посетителя с ограничением передвижения, выходят на улицу, открывают входные двери;

2) оказывают помощь при входе в здание учреждения;

3) уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;

4) сообщают ответственным лицам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина;

5) направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания (в холлах 1 этажа) и обеспечивают его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);

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 поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее).

5. Действия ответственных лиц при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:

1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо 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 холлах первого этажа;

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственное лицо должен соблюдать следующие нормы:

а) 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;

б) 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;

в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;

г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя;

д) инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь при раздевании/одевании.

6. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

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;

2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;

3) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственное лицо комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственное лицо в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.

7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

1) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственное лицо перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других сотрудников, нужно представить их и дать им возможность выразить свое присутствие голосом;

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;

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;

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.

8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

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.

9. По завершению личного приема ответственное лицо сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания учреждения.

4. Порядок предоставления услуг инвалидам (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

Категория: инвалиды, использующие кресло-коляску (К), с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О), слепые и слабовидящие (С),

Порядок предоставления услуг:

1. При появлении инвалида, дежурный администратор незамедлительно сообщает об этом в руководству учреждения.

2. После получения информации о необходимости приема маломобильного гражданина, сотрудники учреждения незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг.

3. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам, использующим кресло-коляску и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата в перемещениях внутри помещений учреждения, включая, при необходимости, санитарно-гигиенические помещения.

4. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.

5. Предусмотрена возможность выездного приема (на дому) инвалидов, не имеющих возможности самостоятельно обратиться в учреждение.

Правила общения с человеком, имеющим инвалидность:

- При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне.

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения.

- Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Предлагая свою помощь, человеку имеющему нарушение по зрению, направляйте его, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притоках и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- 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.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Ручка находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится по середине стола».

Категория: глухие и слабослышащие (Г)

Порядок предоставления услуг:

1. Для общения с глухими и слабослышащим гражданами рекомендовано использовать монитор компьютера и клавиатуру, либо письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш).

2. Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно излагая мысли.

3. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.

Правила общения с человеком, имеющим инвалидность:

- Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

- 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 иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Подойдите, если можно, к не слышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха, как ни странно, часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

- 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, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Иногда контакт достигается, если не слышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Категория: Инвалиды с нарушениями умственного развития (У)

Порядок предоставления услуг:

1. Оказание государственных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.

2. В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно толерантными и терпеливыми.

4. Необходимо дать письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указать, какие действия были предприняты сотрудником, проводящим приём, изложить требования к гражданину, например, по сбору недостающих документов, указать о необходимости повторного визита и т.д.

5. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.

Правила общения с человеком, имеющим инвалидность:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Не думайте, что вас не поймут.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

- Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Заведующий

МБДОУ ДС № 29 «Солнышко» г. Туапсе

С.А.Захарова