

муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №247 Краснооктябрьского района Волгограда»

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующим МОУ детского сада №247
О. П. Мириной
01 сентября 2017 г.



**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
СОТРУДНИКАМИ
МОУ ДЕТСКОГО САДА № 247
ПРИ СИТУАЦИОННОМ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

2017 год

1. Общие положения.

1.1 Настоящий Алгоритм действий и оказания услуг сотрудниками МОУ детского сада №247 при ситуационном обращении граждан с ОВЗ (далее Алгоритм) разработан с целью создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий при обращении в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №247 Краснооктябрьского района Волгограда» (далее ДОУ), а также определения порядка действий сотрудников при предоставлении муниципальной услуги инвалидам и лицам, из числа МГН.

1.2 Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными физическими возможностями, препятствующих получению муниципальной услуги, возлагается на старшего воспитателя, дежурных администраторов.

1.1. Алгоритм разработан на основе:

- Конституции Российской Федерации;
- Конвенции ООН о правах инвалидов, принятой 13 декабря 2006 г.;
- Федерального закона "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ;
- Постановления Правительства РФ №1297 от 1 декабря 2015 г. «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 – 2020 годы»;
- Постановления Правительства Хабаровского края от 30.12.2015г. №491-пр "Об утверждении государственной программы Хабаровского края "Доступная среда" на 2016 - 2020 годы";

2. Термины и определения

2.1. Инвалид: Лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. Люди с ограниченными физическими возможностями - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. Помощь в преодолении барьеров - помощь в передвижении на территории образовательной организации, входа в зону предоставления муниципальной услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.5. Комфортность: Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования муниципальными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям

2.6. Сопровождающее лицо: Сотрудник ДОУ или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.7. Путь движения: Пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения. Процесс обслуживания: Совокупность операций, выполняемых сотрудником ДОУ при предоставлении государственной услуги.

2.8. Условия обслуживания: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

3. Порядок действий при оказании услуг:

3.1. Инвалид или лицо из числа МГН (далее - Инвалид) при обращении в ДОУ вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам или МГН (далее -

Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание.

3.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение Инвалида до доступного места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает лицу, ответственному за реализацию Алгоритма (далее - Ответственное лицо), об обращении Инвалида.

3.3. Ответственное лицо после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления муниципальной услуги Инвалиду. Все вопросы Инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

3.4. Ответственное лицо при необходимости оказывает помощь в заполнении заявлений, даёт чёткие разъяснения смысла и содержания нормативных правовых актов, оказывает содействие в формировании пакета документов.

3.5. При необходимости Ответственное лицо привлекает других сотрудников, специалистов ДОО для качественного оказания услуги.

3.6. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает Инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта; либо вызывает такси (по просьбе Инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

3.7. При необходимости Сотрудник оказывает помощь при снятии (одевании) верхней одежды Инвалида.

4. Пребывание инвалидов на территории учреждения:

4.1. Перемещение Инвалидов до главного входа и внутри здания в зону предоставления услуг и в места общего пользования осуществляется с помощью Сотрудника и Ответственного лица ДОО.

4.2. Место ожидания личного приема и процесс обслуживания должны соответствовать комфортным условиям для Инвалида.

4.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

5. 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).

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

• Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.

7. При общении с незрячими людьми 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.

С алгоритмом ознакомлены:

Дежурный администратор	<u>Колупьева И.В.</u>	<u>ИВ</u>	<u>01.09.17</u>
	(Ф.И.О.)	(подпись)	(дата)
Дежурный администратор	<u>Шокрякова Н.А.</u>	<u>НА</u>	<u>01.09.17</u>
	(Ф.И.О.)	(подпись)	(дата)
Старший воспитатель	<u>Садчикова Е.В.</u>	<u>ЕС</u>	<u>01.09.17</u>
	(Ф.И.О.)	(подпись)	(дата)