

**Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение**

**Дубовоовражный детский сад «Ромашка»**

**Светлоярского муниципального района Волгоградской области**

404175, Волгоградская область, Светлоярский район, с. Дубовый Овраг, пл. Матросова дом № 29 «А»,  
(88447)7 67-7-61, ИНН 3426007410, КПП 342601001, ОГРН 1023405968850, БИК 041806001

**УТВЕРЖДЕНО**

введено в действие приказом

заведующего МКДОУ

Дубовоовражным детским садом

от «02» марта 2016г. № 24-ОД

Заведующий  Т.П.Северина

**Порядок действий**

**сотрудников МКДОУ Дубовоовражного д/с**

**для оказания помощи при предоставлении услуг инвалидам**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок действий сотрудников МКДОУ Дубовоовражного д/с (далее - сотрудники) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» в целях определения последовательности действий сотрудников при предоставлении услуг инвалидам, и обеспечении доступности социальных объектов в сфере образования для инвалидов.

1.2. Помощь, оказываемая сотрудниками инвалидам, является ситуационной. Под ситуационной помощью инвалидам понимается помощь, оказываемая инвалиду вне места его постоянного жительства сотрудниками МКДОУ Дубовоовражного д/с в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь оказывается инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.3. Инвалидам должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- ✓ - помощь при сопровождении до здания;
- ✓ - помощь при входе и выходе в/из здания;
- ✓ - помощь при передвижении по территории ДОУ;
- ✓ - помощь при ориентации;
- ✓ - помощь при составлении документов.

Ситуационная помощь оказывается при самостоятельном посещении инвалидом ДОУ.

1.4. Характер помощи зависит от специфических особенностей инвалида и его потребностей.

В целях определения необходимых действий сотрудников для людей с разными видами инвалидности, определены следующие группы инвалидов:

Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

«Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

Код «О» - инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц в самообслуживании и других ручных действий вне дома);

Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалид с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи при обслуживании).

## 2. Последовательность действий сотрудников при оказании помощи различным группам инвалидов

### 2.1. Оказание помощи инвалидам группы «К».

2.1.1. Помощь оказывается на входе, при передвижении по территории и внутри здания ДОУ.

2.1.2. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, работник должен помнить следующее:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. На нее нельзя облакачиваться, толкать ее, класть на нее какие-либо предметы.
- Для совершения каких-либо действий необходимо спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.
- Необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия, поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Недопустимо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, надо расположиться так, чтобы лицо сотрудника и инвалида были на одном уровне. По возможности необходимо избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Об архитектурных барьерах на территории и внутри здания ДОУ необходимо предупреждать заранее, чтобы человек имел возможность своевременно принять решение.

### 2.2. Оказание помощи инвалидам группы «С».

2.2.1. Помощь инвалидам группы «С» оказывается на входе, при передвижении внутри здания.

2.2.2. Сотрудник должен встретить инвалида по зрению на входе, взять его под локоть и сопровождать его при передвижении по территории ДОУ.

2.2.3. Сотрудник должен ознакомить инвалида со всеми надписями на ДОУ.

2.2.4. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, работник должен помнить следующее:

- 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, необходимо направлять человека, не стискивая его руку, идти как при обычной ходьбе. Недопустимо брать слепого человека и принудительно вести за собой.

- При спуске или подъеме по ступенькам незрячего человека необходимо вести перпендикулярно к ним. Передвигаясь, нельзя делать рывков и резких движений.

- Начиная читать незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом. Говорить надо нормальным голосом, не пропуская информацию, если об этом не просят.

- В случае, если с инвалидом по зрению находится сопровождающий, необходимо обращаться непосредственно к инвалиду.

- Начиная общение, необходимо назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих.

- Предлагая незрячему человеку сесть, не следует усаживать его. Необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник. Нельзя водить его рукой по поверхности, необходимо дать возможность свободно потрогать предмет.

- В случае обращения инвалида с просьбой помочь взять какой-либо предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- Общаясь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому обращаетесь.

- Не следует заставлять инвалида по зрению говорить в пустоту, в случае перемещения, необходимо его об этом предупреждать.

- Следует избегать расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами.

2.3. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных

2.3. Оказание помощи инвалидам группы «О».

2.3.1. Инвалидам группы «О» оказывается помощь на входе, при передвижении внутри здания ДОУ.

2.3.2. Для облегчения входа и выхода на территорию или в здание ДОУ сотрудник открывает и закрывает входную дверь, а также дверь кабинета, которые посещает инвалид.

2.3.3. При общении с людьми с нарушением опорно-двигательного

аппарата работник должен помнить следующее:

- Перед началом общения необходимо установить: необходима ли инвалиду помощь при передвижении.
- При оказании помощи необходимо проявлять осторожность, в случае необходимости быть готовым поддержать человека, помочь ему преодолеть препятствия и барьеры.
- При отказе человека от помощи сотрудник должен продолжать находиться рядом с инвалидом на случай возникновения непредвиденных для него затруднений при перемещении.

#### 2.4. Оказание помощи инвалидам группы «Г».

2.4.1. Инвалидам группы «Г» оказывается помощь при получении необходимой для них информации.

2.4.2. При общении с людьми с нарушениями или потерей слуха сотрудник должен помнить следующее:

- Говорить необходимо ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или повышать голос.
- При поступлении просьбы повторить что-либо необходимо постараться перефразировать свое предложение для более легкого и доступного понимания инвалидом.
- При общении можно использовать жесты. Одним из способов сообщения информации является письменная речь.
- Необходимо убедиться, что информация собеседником понята.
- В случае, если глухой человек общается через переводчика, обращаться необходимо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Перед началом разговора необходимо выяснить: может ли человек читать по губам. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно; использовать простые фразы, избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

#### 2.5. Оказание помощи инвалидам группы «У».

2.5.1. Инвалидам группы «У» оказывается помощь при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнение информации).

2.5.2. При общении с людьми с выраженными нарушениями умственных функций сотрудник должен помнить следующее:

- Не следует игнорировать людей, которым трудно говорить. Необходимо внимательно слушать собеседника, терпеливо дожидаясь конца фразы.
- Недопустимо перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить следует только после того, как он закончил свою мысль.
- После того, как человек закончил фразу, сотруднику нужно повторить ее.

Это позволит убедиться, что человек понят верно. При необходимости надо попросить его произнести слово в более медленном темпе.

- Нельзя пытаться ускорить разговор. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью занимает больше времени.

- Во время разговора нужно смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт.

- Необходимо формулировать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы.

## Приложение

сотрудников МКДОУ Дубово-овражного д/с

для оказания помощи при предоставлении услуг инвалидам

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок действий сотрудников МКДОУ Дубово-овражного д/с (далее - сотрудники) по оказанию помощи при предоставлении услуг инвалидам (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 05.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» в целях обеспечения последовательности действий сотрудников при предоставлении услуг инвалидам, и обеспечении доступности социальных объектов в сфере образования для инвалидов.

1.2. Помощь, оказываемая сотрудниками инвалидам, является ситуационной. Под ситуационной помощью инвалидам понимается помощь, оказываемая инвалиду вне места его постоянного жительства сотрудниками МКДОУ Дубово-овражного д/с в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь оказывается инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

1.3. Инвалидам должны оказываться следующие виды ситуационной помощи:

- помощь при сопровождении до здания;
- помощь при входе и выходе в/из здания;
- помощь при передвижении по территории ДОУ;
- помощь при ориентации;
- помощь при составлении документов.

Ситуационная помощь оказывается при самостоятельном посещении инвалидом ДОУ.