

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 30
поселка Эльбан Амурского муниципального района Хабаровского края

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
МБДОУ № 30 пос. Эльбан
от «18» февраля 2022г. № 77-Д

Порядок предоставления услуг инвалидам

ПРИНЯТО

На общем собрании трудового коллектива
протокол № 2 от 17.02.2022

1. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры

1.1. Целью статьи 15 федерального закона от 24.11.1995 года № 181—ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» является обеспечение инвалидам наравне с другими гражданами возможностей в реализации принадлежащих им прав и свобод.

1.2. Права каждого человека независимо от его личных качеств, физических данных или социального статуса являются равными. Инвалиды, возможности которых в той или иной степени являются ограниченными, нуждаются в социальной защите больше, нежели иные категории граждан. Однако понятие "социальная защита" не должно умалять возможностей инвалидов проявлять свою индивидуальность в различных сферах общественной жизни, в том числе в учебе, в работе, в искусстве, культуре и спорте.

Под социальной инфраструктурой понимается созданная человеком система устройства, выполняющая функции жизнеобеспечения населения. Деятельность этих объектов в их совокупности направлена на удовлетворение материальных и духовных потребностей граждан. Согласно ст. 9 Конвенции о правах инвалидов меры по выявлению и устранению препятствий и барьеров, мешающих доступности, распространяются на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские и социальные учреждения.

1.3. Проблема обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры в Конвенции о правах инвалидов рассматривается как проблема "индивидуальной мобильности" (ст. 20 Конвенции), с одной стороны, и проблема "вовлеченности в местное сообщество" (ст. 19 Конвенции) с другой. Мобильность инвалидов, согласно Конвенции, должна осуществляться, благодаря содействию индивидуальной мобильности инвалидов избираемым ими способом и в выбираемое ими время.

2. Правила культуры поведения с людьми, имеющими ограничения жизнедеятельности

2.1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую.

2.3. Когда вы встречаетесь с человеком, который **плохо 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. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем принимайте меры по ее оказанию.

2.5. 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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам - понять его.

2.6. 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.

2.7. 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. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

Креслами-колясками могут пользоваться люди, перенесшие ампутацию нижних конечностей, после тяжелой травмы позвоночника, люди с тяжелой формой детского церебрального паралича (ДЦП), имеющие тяжелую форму рассеянного склероза, заболевания суставов, после перенесенного инсульта, полиомиелита или другого заболевания, приведшего к нарушению функций нижних конечностей.

При передвижении люди могут использовать всевозможные облегчающие передвижение средства трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски и т.п. Следует помнить, что средства передвижения нельзя убирать, отодвигать. Не нужно также без спроса пытаться помочь зайти в общественный транспорт, подняться или спуститься по лестнице и т.п. Однако придержать дверь, помочь заехать человеку в коляске на бордюр, предупредить о скользком поле, гололёде необходимо.

Помните, что кресло-коляска - это 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 кресле-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.

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

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся креслом-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.

4. Общение с незрячими и слабовидящими людьми.

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 зрение 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.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь впечатлениями об увиденном.

Обращайтесь к собакам-поводырям 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 говорить 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, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".

Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

5. Общение с людьми с нарушением слуха

Разговаривая с человеком с плохим слухом, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.

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 в ухо человека. 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 течь гоже могут быть барьерами.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь, с помощью 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, 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;
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

6. Общение с людьми с психиатрическими проблемами

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Не говорите свысока. Не думайте, что Вас не поймут.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у Вас есть для этого основания.

7. Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

8. Общение с инвалидами использующими кресла-коляски

Ответственный за кнопку вызова персонала по монитору видеонаблюдения видит желающего пройти на территорию ДОО инвалида колясочника (инвалиды передвигающиеся на креслах - колясках (далее - Инвалид)) выходит на улицу (даёт полную информацию о предоставляемых услугах), оказывает помощь в сопровождении и движении по территории ДОО к доступному входу в здание. Открывает входные двери.

Ответственный за кнопку вызова персонала предлагает разместиться Инвалиду в кабинете приема МГН и сообщает заведующему ДОО или дежурному администратору об обращении Инвалида.

Заведующий ДОО (дежурный администратор) незамедлительно поручает специалисту, ответственному за прием Инвалидов (далее - Ответственное лицо) выяснение причины обращения, организацию приема документов. Все вопросы Инвалида решаются на месте. В случае необходимости Ответственное лицо организует подготовку запросов в соответствующие учреждения и организации.

Прием Инвалида осуществляется вне очереди в специально оборудованном кабинете. По окончании приема Ответственный за кнопку вызова персонала сопровождает Инвалида к выходу из здания, при необходимости сопровождает его до автомобиля; при необходимости, вызывает такси.

СХЕМА
предоставления услуг инвалидам в МБДОУ № 30 пос. Эльбан с учётом нужд инвалидов

Категория инвалидов	Порядок предоставления услуг	Правила общения с человеком, имеющим инвалидность
Инвалиды использующие кресло-коляску (К)	1. Существует возможность произвести запись на приём на сайте учреждения или по телефону.	<ul style="list-style-type: none"> • При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О)	2. При появлении инвалида, ответственный за кнопку вызова персонала незамедлительно выходит на улицу, уточняет цель посещения ДОУ (даёт полную информацию о предоставляемых услугах).	<ul style="list-style-type: none"> • Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на неё, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения.
Слепые и слабовидящие (С)	<p>3. Оказывает помощь в сопровождении и движении, в зависимости от потребности МНГ, по территории ДОУ к доступному для МНГ входу в здание.</p> <p>4. Открывает входные двери.</p> <p>5. Оказывает помощь в сопровождении, в зависимости от потребности МНГ, внутри здания ДОУ.</p> <p>6. При необходимости оказывает помощь при раздевании МНГ.</p> <p>7. При необходимости предлагает воспользоваться туалетной комнатой. Оказывает помощь при посещении туалета (по необходимости).</p> <p>8. Сопровождает до кабинета приёма.</p> <p>9. Приглашает заведующего детским садом</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 её. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжёлую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко 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 притолах и т.п.. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. • Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он

	<p>или дежурного администратора для оказания муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования.</p> <p>10. После окончания приёма оказывает помощь в сопровождении и движении, в зависимости от потребности МНГ, внутри здания ДОУ.</p> <p>11. При необходимости оказывает помощь при одевании МНГ.</p> <p>12. По окончании приёма сопровождает МНГ к выходу из здания ДОУ.</p> <p>13. Открывает входные двери и выводит МНГ из здания ДОУ, при необходимости доводит до автомобиля; при необходимости, вызывает такси.</p>	<p>вас не видит, а не к его зрячему компаньону.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 на середине стола».
<p>Глухие и слабовидящие (Г)</p>	<p>1. Существует возможность произвести запись на приём на сайте учреждения или по телефону.</p> <p>2. Для общения с глухими и слабослышащим гражданами рекомендовано использовать монитор компьютера и клавиатуру, либо письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш).</p> <p>3. Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно излагая мысли.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 неслышащему 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

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

лишь снизить высоту голоса, так как человек утрат 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 подчёркивать 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 своё 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 неслышащему 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 её, 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.

<p>Инвалиды с нарушениями умственного развития (У)</p>	<p>1. Оказание муниципальных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.</p> <p>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.</p> <p>3. 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..</p> <p>4. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
--	--	--
