

СОГЛАСОВАНО  
Председатель ПК МАДОУ №49  
Е.А. Шимова  
Протокол заседания ПК  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Заведующий МАДОУ № 49 «Радуга»  
С. Н. Камалова  
« 30 » июня 2022 г.

## Порядок оказания ситуативной помощи инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным гражданам при посещении муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 49 «Радуга»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила оказания ситуативной помощи инвалидам и маломобильным гражданам при посещении муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 49 «Радуга» (далее по тексту – МАДОУ).

1.2. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и приказом Минобрнауки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его защиты.

Лицо с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, которые препятствуют освоению образовательных программ без создания специальных условий для получения образования.

Маломобильные граждане (МГ) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Порядок разработан для работников МАДОУ №49 «Радуга», в целях обеспечения доступности объекта и услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и МГ, на которых они предоставляются, оказания при этом им необходимой помощи.

1.4. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;

б) знание основных видов архитектурных, информационных и ситуативных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами;

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении МАДОУ № 49 «Радуга».

## **2. Правила оказания ситуативной помощи инвалидам и другим**

2.1. Приказом заведующего МАДОУ № 49 «Радуга» назначаются работники, ответственные за оказание ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.2. При нахождении инвалида, лица с ОВЗ или МГ в помещениях МАДОУ № 49 «Радуга», ответственными работниками ему оказывается ситуативная помощь.

2.3. Действия работников, ответственных за оказание ситуативной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим маломобильным гражданам, и охранника ЧОП (по согласованию) в МАДОУ № 49 «Радуга» следующие:

- охранник по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает калитку;
- сообщает по телефону ответственным работникам о прибытии инвалида, лица с ОВЗ или МГ и дожидается его прихода;
- уточняет у посетителя необходимость его сопровождения;
- при необходимости, сопровождает по территории и оказывает помощь при входе в здание МАДОУ № 49 «Радуга»;
- ответственный работник оказывает помощь в снятии верхней одежды;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид, лицо с ОВЗ и МГ, цель посещения МАДОУ № 49 «Радуга»;
- направляет или сопровождает инвалида, лица с ОВЗ или МГ к месту ожидания или сопровождает до необходимого помещения или специалиста, при необходимости, оказывая помощь при перемещении внутри здания, при подъёме и спуске по лестничным пролетам;
- оповещает необходимого специалиста о необходимости оказать услугу инвалиду, лицу с ОВЗ и МГ;
- оказывает помощь в одевании верхней одежды;
- оказывает помощь при выходе из здания.

## **3. Правила этикета при общении с инвалидами**

3.1. Знания и соблюдения работниками Порядка является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности, а также необходимым условием для создания и поддержания репутации МАДОУ № 49 «Радуга», формирования положительной культуры общения при оказании ситуативной помощи инвалидам и маломобильным гражданам.

3.2. Основные коммуникативные навыки при общении с инвалидами - избегать конфликтных ситуаций:

- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;

- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию;
- сомневаясь, рассчитывать на свой здравый смысл и способность к сочувствию;
- относиться к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважать.

### 3.3. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

3.3.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.3.2. Пожатие руки: 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, что вполне допустимо.

3.3.3. Называйте себя и других: 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.

3.3.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

3.3.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

3.3.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

3.3.7. Внимательность и терпеливость: 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.

3.3.8. Расположение для беседы: 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. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.

3.3.9. Привлечение внимания человека: 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.

3.3.10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575963

Владелец Камалова Светлана Николаевна

Действителен с 19.05.2022 по 19.05.2023