муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад общеобразовательного вида № 34 с. Вольно-Надеждинское

Надеждинского района»

(МБДОУ ДСОВ № 34)

**ПРИКАЗ**

от 19.01.2018 г. № 4-а

**О назначении ответственных сотрудников за оказание ситуативной помощи**

**инвалидам и другим маломобильным гражданам и утверждении локальных актов по вопросам, связанных с обеспечением доступности для инвалидов**

В соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов, в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» и в целях оказания помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить завхоза Уварову Е.Г. ответственным за организацию работы по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан.
2. Назначить уборщика служебных помещений Базанову О.А. ответственным за осуществление сопровождения инвалидов и иных маломобильных граждан в здании МБДОУ ДСОВ № 34, а также за оказание им необходимой ситуационной помощи.
3. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МБДОУ ДСОВ № 34 (приложение 1).
4. Секретарю учебной части Белокопытовой И.А.. в срок до 31.01.2018 г. внести следующие дополнения в должностную инструкцию по должности «Уборщик служебных помещений» в раздел 3. Должностные обязанности:

- пункт 3.13. Оказывать помощь посетителям, имеющим инвалидность, или иным маломобильным гражданам в затруднительных ситуациях, возникающих при входе/выходе в МБДОУ ДСОВ № 34, нахождении на объекте и получении услуги;

- пункт 3.14. Обеспечить допуск для сопровождения посетителей, имеющих инвалидность, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, допуск собаки-проводника, для получения услуги на объекте;

- пункт 3.15.Осуществлять разъяснения в доступной посетителям, имеющим инвалидность, форме по порядку посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта;

- пункт 3.16. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению посетителям, имеющим инвалидность, или иным маломобильным гражданам наравне с другими лицами;

- пункт 3.17. Услышав звонок вызова, и (или) увидев на экране видеокамер ситуацию, требующую оказания помощи при входе, встретить людей, имеющих инвалидность, или иных маломобильных граждан перед входом в здание и оказать им помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

1. Утвердить прилагаемый Порядок инструктирования сотрудников МБДОУ ДСОВ № 34, работающих с инвалидами, по вопросам, связанных с обеспечением доступности для инвалидов объектов учреждения и предоставляемых в них услуг с учетом имеющихся у инвалидов стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности (приложение 2).
2. Возложить ответственность за организацию инструктирования работников МБДОУ ДСОВ № 34, работающих с инвалидами на завхоза Уварову Е.Г.
3. Возложить ответственность за ведение журнала учета проведения инструктажа работников МБДОУ ДСОВ № 34 по вопросам, связанным с обеспечением доступности на завхоза Уварову Е.Г. (приложение 3).
4. Контроль выполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ ДСОВ № 34 Н.Г. Изотова

Приложение 1

к приказу заведующего МБДОУ ДСОВ № 34 от 19.01.2018 г. № 4-а

**Инструкция**

**по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МБДОУ ДСОВ № 34**

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МБДОУ ДСОВ № 34 (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников МБДОУ ДСОВ № 34 (далее - ДОУ) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в школу.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

**ответственный специалист** - сотрудник ДОУ, на которого приказом заведующего возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в ДОУ;

**ситуационная помощь** - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в ДОУ;

**маломобильные граждане** - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в ДОУ, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в ДОУ инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в ДОУ (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, в приемную для подачи обращения).   
При фиксации по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание ДОУ инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в ДОУ (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, в приемную для подачи обращения.   
При приеме граждан в ДОУ обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.  
4. При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в ДОУ, к месту организации приема граждан, получения консультации, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации (далее - методическое пособие), включая:  
1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, в приемной (кабинете) приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный специалист представляется и предлагает пройти на прием (консультацию) в приемную (кабинет). Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В приемной (кабинете) необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;  
3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в приемной или кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает гражданина до приемной (кабинета);

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в приемной (кабинете).

5. Ответственные специалисты, лица, осуществляющие прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Для оказания ситуационной помощи на личном приеме заведующего, заместителя заведующего в приемной при необходимости присутствует ответственный специалист.  
6. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных методическим пособием, включая:

1. для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование, прием обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также 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;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

7. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

Приложение 2

к приказу заведующего МБДОУ ДСОВ № 34 от 19.01.2018 г. № 4а

**Порядок инструктирования работников МБДОУ ДСОВ № 34, работающих с инвалидами, по вопросам, связанных с обеспечением доступности для инвалидов объектов учреждения и предоставляемых в них услуг с учетом имеющихся у инвалидов стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности**

Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг – это доведение до специалистов, работающих с инвалидами информации:

- об основах требования доступности для инвалидов объектов социальной инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;

- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);

- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении;

- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;

- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут сталкиваться инвалиды и другие маломобильные группы населения (далее – МГН) в связи с имеющимися у них нарушениями:

- об организации обслуживания граждан в учреждении,

- о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;

- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;

- об ответственных работниках за оказание помощи инвалидам и другим МГН на объекте и их задачах;

- о порядке действий работников при оказании помощи инвалидам и другим МГН в связи с имеющимися у них нарушениями;

- об организации обслуживания граждан в учреждении, о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;

- о перечне специального и табельного оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;

- о порядке действий работников при оказании помощи инвалидам и другим МГН, а также о порядке взаимодействия работников различных подразделений.

Все работники учреждения, работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг. Допуск к работе вновь принятых работников учреждения осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом заведующего назначается должностное лицо — ответственный специалист за организацию работы по обеспечению в учреждении доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа. Этим ответственным должностным лицом может быть заместитель заведующего или иное лицо, определяемое руководителем учреждения.

Ответственный специалист должен пройти специальное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности.

Ответственный специалист (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации.

С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа по вопросам доступности». В журнале ведется запись даты инструктажа с указанием Ф.И.О., должности специалистов, прошедших инструктаж, а также Ф.И.О. и должности работника, проводившего его. В журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

В учреждении проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

1 .Первичный инструктаж, который проводится:

индивидуально — как вводный инструктаж при приеме на работу нового работника, так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

коллективно (в малых группах или для всего коллектива) — с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2.Повторный инструктаж (в том числе периодический)

-индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из работников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания по помощи инвалиду;

коллективно (в малых группах и для всего коллектива) — в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранений и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструктажей, правил, приведении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на объектах.

Направляет на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу работника секретарь учебной части учреждения.

Повторный периодический инструктаж проводится согласно графику обучения (инструктирования) работников учреждения, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере социального обслуживания (приложение 2 к Порядку инструктирования), не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, привил, порядка новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный — в форме лекций, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практические задание. В таблице представлены основные поводы и задачи для проведения инструктажа работников учреждении при различных его видах (первичный и повторный инструктаж) и формах (индивидуально и коллективно).

Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды инструктажа | Форма проведения инструктажа | |
|  | Индивидуально | Коллективно |
| Первичный | - при приеме на работу; - при внедрении новых обязанностей. | -для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН. |
| Повторный | * для развития навыков работы с мгн; * при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН. | - для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг; -для обсуждения нарушений требований доступности;  -при принятии новых документов; -при введении новых услуг, новых форм обслуживания, объектов. |

Таким образом, организация работы по обеспечению доступности в учреждении предусматривает следующие составляющие

1. разработка и утверждение организационно-распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим МГН;
2. закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим МГН;

З) систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН;

4) наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых услуг в учреждении, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.

*Приложение к порядку инструктирования*

**График**

**инструктирования работников учреждения, работающих с инвалидами**

**по вопросам, связанным с обеспечением доступности**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Тема инструктажа | Количество занятий | Срок исполнения | Количество обучаемых | Ответственный |
| 1. | Федеральный закон от 01.12.2014 г. 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской  Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».  Политика обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильньтх граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи | 2 | февраль  октябрь |  | заведующий |
|
| 2. | Общие правила этикета при общении с инвалидами | 2 | январь  сентябрь |  | завхоз |
| з. | Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности | 2 | март  ноябрь |  | завхоз |

Приложение 2

к приказу заведующего МБДОУ ДСОВ № 34 от 19.01.2018 г. № 64-а

Форма

**Журнал**

**учета проведения инструктажа работников МБДОУ ДСОВ № 34 по вопросам, связанным с обеспечением доступности**

Начат «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Окончен «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_20\_\_г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата инструктажа | Ф.И.О. Инструктируемого | Должность инструктируемого | Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый | Причина внепланового инструктажа | Ф.И.О. Инструктируемого | Подпись | |
| инструктируемого | инструктирующего |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |