

муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение
города Новосибирска
«Детский сад № 77 комбинированного вида»

Согласовано:
Председатель родительского комитета

_____ М. С. Кочнева
от «11» 01 2019 г.

Утверждаю:
Заведующий МКДОУ д/с № 77

_____ И. А. Туник
Приказ № 1/4 от «11» 01 2019 г.



**Алгоритм
действий и оказания услуг сотрудникам МКДОУ д/с № 77 при
ситуационном обращении инвалидов, а также лиц с ограниченными
возможностями здоровья**

Общие положения

1.1. Настоящий Алгоритм действий и оказания услуг сотрудниками МКДОУ № 77 при ситуационном обращении граждан с ОВЗ (далее Алгоритм) разработан с целью создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий при МКДОУ №77 (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 сотрудников ДОУ (ответственные в соответствии с приказом заведующего).

1.3. 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;
- Федеральный закон №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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 вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. Маломобильные группы населения (МНГ) – 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 ДООУ 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.

2.8. Процесс обслуживания – совокупность операций, выполняемых сотрудником ДООУ при предоставлении государственной услуги.

2.9. 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 ДООУ вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам или МГН (далее – Сотрудник) по средствам телефонной связи.

3.2. Сотрудник при получении звонка встречает и 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 ДООУ 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. В случае необходимости Сотрудник оказывает помощь при снятии (одевании) верхней одежды Инвалида.

4. Пребывание инвалидов на территории учреждения

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

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 облокачивайтесь 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.