


Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 91»

Мнение учтено:  
Председатель первичной  
профсоюзной организации  
 Н.А.Тушкова  
«02» августа 2021 год

Утверждаю:  
Заведующий Детским садом № 91

  
Н.В.Стукалова  
«02» августа 2021 год



### Инструкция

#### по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи

ИОТ -066 -2021

#### 1. Общие положения

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных групп населения наравне с другим населением в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 91» (далее по тексту Детский сад) необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

*Ситуационная помощь* – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

В основе работы Детского сада по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам лежат следующие основные потребности различных групп ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску – нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата – нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;

гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопедагога;

- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1. При общении с людьми, **испытывающими трудности при передвижении** необходимо помнить:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия гражданина – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.
- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в медицинской организации дольше, чем обычные посетители.
- 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

- 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 принять 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.

## 2. При общении с людьми с нарушением зрения необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих 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.
- при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть,
- предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку.

В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

- при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь,
- при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз.

Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

- предлагая гражданину с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет,
- если собираетесь читать гражданину с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.,
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись. Инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом,
- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки,
- 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 общаетесь с группой граждан с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь,
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать,
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

## 3. При общении с гражданином с нарушением слуха необходимо помнить:

- намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой,
- для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой,
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече,

- если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику,
- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха,
- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы,
- разговаривая с гражданином с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте,
- постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях,
- говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда,
- никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо гражданину с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица,
- не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами,
- некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса по-может им хорошо Вас слышать,
- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение,
- используйте общепринятые жесты,
- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

## **2. Инструкции персонала Детского сада № 91**

### **Инструкция заведующего Детским садом по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (МГН), оказания им необходимой помощи**

- Организация работы по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории Организации, оказываемых услуг.
- Организация разработки и утверждение организационно-распорядительных документов и иных локальных актов Организации по вопросам доступности объектов и услуг с определением ответственных сотрудников, их обязанностей и решение вопросов систематического обучения (инструктажа) сотрудников.
- Организация проведения комиссионного обследования, составления акта обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг; утверждение паспорта доступности.
- Организация разработки плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования.
- Организация взаимодействия с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.
- Организация решения вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения Организации с учетом требований доступности для инвалидов.

### **Инструкция старшего воспитателя по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Организация выполнения нормативных правовых, организационно - распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов Организации по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов.
- Подготовка предложений по кандидатурам сотрудников структурных подразделений, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов Детского сада и предоставляемых услуг.
- Участие в разработке (корректировке), согласование и представление на утверждение заведующему. Организации инструкций по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.
- Организация обучения (проведение инструктажей) и проверки знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.
- Организация работы по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке предоставления и условиях доступности.
- Участие в формировании плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования.
- Подготовка предложений по оснащению Организации и закупке нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) Организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.

### **Инструкция специалистов, оказывающих психолого-медико-социальное сопровождение (педагог-психолог,**

**учитель-логопед) по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.
- Подготовка информации, объявлений, инструкций о графике работы специалиста и размещение их на информационном стенде, сайте и других информационных устройствах, с учетом требований доступности для инвалидов.
- Предоставление инвалидам бесплатно информации в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления.
- Оказание необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в Детском саду оборудованием и вспомогательными устройствами.
- Составление заявок (требований) на оснащение Детского сада необходимым оборудованием, включая вспомогательные (адаптивные) устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в целях повышения уровня доступности и условий для предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.
- Привлечение вспомогательного персонала для сопровождения инвалида к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания ему иной помощи при перемещении по Детскому саду.

**Инструкция воспитателей по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации об условиях и организации образовательного процесса.
- Подготовка информации, объявлений, инструкций о графике работы группы и размещение их на информационном стенде, сайте и других информационных устройствах Детского сада, с учетом требований доступности для инвалидов.
- Предоставление инвалидам бесплатно информации в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, порядке и условиях их предоставления.
- Оказание необходимой помощи инвалидам при осуществлении образовательного процесса, при перемещении в пределах места оказания услуги, в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в Детском саду оборудованием и вспомогательными устройствами.
- Привлечение вспомогательного персонала для сопровождения инвалида к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания ему иной помощи при перемещении по Детскому саду.

**Инструкция специалиста по охране труда по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Учет требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им необходимой помощи при проведении анализа состояния комплексной безопасности объекта и работ по охране труда, при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению.
- Участие в организации и проведении обучения (инструктажа) работников Детского сада и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников Организации (учреждения).
- Участие в разработке и необходимой корректировке инструкций сотрудников, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам.

**Инструкция медицинского работника по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Участие в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг и оказания помощи инвалидам и МГН.
- Формирование предложений заведующему по вопросам адаптации здания детского сада, проведения необходимых ремонтных работ с учетом требований доступности, закупки вспомогательного оборудования и тех-

нического оснащения, направленного на обеспечение доступности медицинского сопровождения инвалидов и МГН.

- Контроль условий доступности безопасности объектов и услуг для инвалидов и МГН, принятие мер профилактики травматизма, оказание первой медицинской помощи.

**Инструкция делопроизводителя  
по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.
- Информирование инвалидов и МГН о доступных маршрутах общественного транспорта, оказание содействия в вызове специализированного транспорта, в том числе «социального такси».
- Организация, при необходимости, вызова сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, иного вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе сопровождения по объекту.
- Размещение в приемной, на информационном стенде копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги инвалидам и МГН, в том числе выполненных на контрастном фоне, а также оказание информационных услуг с использованием аудиоконтура.

**Инструкция дворника  
по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Обеспечение надлежащего состояния путей перемещения инвалидов по территории Детского сада, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременная очистка их от снега и льда, обработка специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории.
- Оказание содействия инвалиду (сопровождение) при движении по территории Детского сада.

**Инструкция вспомогательного персонала  
(уборщик служебных помещений, младший воспитатель, машинист по стирке белья и пр.) по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, оказания им необходимой помощи**

- Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения в Детском саду (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений).
- Оказание помощи инвалидам при поступлении экстренного вызова самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, медицинских работников.
- Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги.
- Оказание иной необходимой помощи инвалидам при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами.
- Осуществление, при необходимости, вызова сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, вспомогательного персонала.
- Оказание содействия инвалидам и сотрудникам (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников): при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе на объект и выходе из него, на иных путях движения.
- Информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, оказание содействия при вызове специализированного (адаптированного) транспорта, в том числе «социального такси».

С инструкцией ознакомлен:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_