



Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 64
Приморского района Санкт-Петербурга
(ГБДОУ детский сад № 64 Приморского района Санкт-Петербурга)



УТВЕРЖДАЮ

заведующий

Т.В. Суворова

приказ от 29.12.2023 № 54-10-ОД

ИНСТРУКЦИЯ

ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, а также за сопровождение инвалидов по территории объектов и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами, обеспечению допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и обеспечению допуска на объект, собаки-проводника

ПРИНЯТО

решением Общего собрания работников
ГБДОУ детского сада № 64
Приморского района Санкт-Петербурга
протокол от 28.12.2023 № 3

Санкт-Петербург
2023

1.1. Инструкция ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, расположенной на входе в учреждение, а так же за сопровождение инвалидов по территории объекта и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015, № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов, объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

1.2. Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов назначается заведующей учреждения.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, правила и ответственность ответственного сотрудника за оказание помощи инвалидами другим маломобильным гражданам в случае использования кнопки вызова персонала, расположенной на входе в учреждение, а так же за сопровождение инвалидов по территории объекта и оказание им помощи в помещении в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.4. Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции, от. 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами локальными актами учреждения, регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией. -

2. Обязанности ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов

2.1. Услышав звонок вызова, встретить инвалида на кресле-коляске (или инвалида другой категории) перед входом в учреждение и оказать ему помощь при входе (выходе), сопровождении до места предоставления услуги.

2.2. В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения в учреждение, необходимость сопровождения.

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалистов при приеме инвалида в учреждении необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

-о количестве этажей, о приспособлениях и устройствах для инвалидов применительно к их функциональным ограничениям, о расположении санитарных комнат, возможных препятствий на пути и т. д.;

-о необходимых для оказания услуг структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги, указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировать внимание на путь по учреждению до входа в кабинет, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

г) обеспечить допуск в учреждение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а так же иного лица, владеющего жестовым языком;

д) обеспечить допуск в учреждение собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2.4. Обеспечить возможность оказания помощи инвалиду в затруднительных ситуациях, возникающих при нахождении в учреждении и получении услуги.

2.5. После предоставления услуги и оформления, необходимых документов сопроводить инвалида на кресле-коляске (или другой категории) к выходу из учреждения.

2.6. Оказывать при необходимости помощь инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.

2.7. Соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом услуг наравне с другими лицами.

2.8. Осуществлять разъяснения в доступной для инвалидов форме порядка посещения (нахождения, использования) и совершения ими других необходимых действий в соответствии с целями посещения объекта.

2.9. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов

3.1. Принимать решения в пределах своей компетенции.

3.2. Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за оказание помощи и сопровождение инвалидов

Ответственный сотрудник за оказание помощи и сопровождение инвалидов несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

ПОРЯДОК

оказания помощи в случае применения кнопки вызова персонала, расположенной на входе

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа к услугам маломобильных граждан в соответствии с требованиями Свода правил 59.13330.2012 «Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» в учреждении установлена кнопка вызова персонала.

Кнопки вызова персонала предназначены для осуществления вызова ответственных специалистов для организации качественного обслуживания маломобильных граждан.

Кнопка вызова персонала расположена возле главного входа в учреждение.

Информация с кнопки поступает к ответственному специалисту за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист). Ответственный специалист выходит к посетителю и сопровождает его.

Действие ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с категорией инвалидности

1. Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся в коляске

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения :

Незамедлительно направляется ко входу учреждения, открывает входные двери.
Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.

Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).

Оказывает помощь при передвижении по зданию учреждения.

Сопровождает до места предоставления государственной услуги.

Ожидает завершения процедуры её предоставления.

Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.

При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественно; о транспорта и в посадке в транспортное средство.

2. Ситуационная помощь инвалиду слепому и слабовидящему

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограниченным зрением:

Незамедлительно направляется к входу учреждения, открывает входные двери.
Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.

- Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).
- Помогает войти в здание.
- Берет клиента под локоть и сопровождает до места предоставления государственной услуги
- Ожидает завершения процедуры её предоставления.
- Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и з посадке в транспортное средство.

3. Ситуационная помощь инвалиду ограниченному в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)

Инвалидам необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Ответственный специалист по звонку кнопки вызова персонала инвалида с ограничением передвижения:

- Незамедлительно направляется к входу учреждения, открывает входные двери:

Называет полностью Фамилию, имя, отчество, должность.

Уточняет, цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид)

- Сопровождает до места предоставления государственной услуги.
- Ожидает завершения процедуры ее предоставления.

Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.

при необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.

ПОРЯДОК

Организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

4. Общее положение

- 1.1. Настоящий порядок организации сопровождения инвалидов по территории учреждения и оказания им помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами (далее - порядок, учреждение) разработан в соответствии с требованиями части второй статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона 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».
- 1.2. " Порядок устанавливает:
 - требования к организации сопровождения
 - инвалидов по территории учреждения и оказание им помощи
 - в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами;
 - требования к условиям, необходимым для оказания услуг инвалидам и людям с ограниченными возможностями;
 - порядок действий сотрудников при посещении учреждения инвалидов и людей с ограниченными возможностями.
- 1.3. Порядок обязателен для исполнения всеми сотрудниками учреждения не зависимо от занимаемой должности.

5. Требования к организации сопровождения инвалидов на приеме в учреждении и при оказании услуг.

- 2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание учреждения и выходе из него;
- 2.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.
- 2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приеме инвалида в учреждении необходимо:
 - рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения;
 - количество этажей;
 - наличие поручней и других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
 - расположении санитарных комнат;
 - наличие возможных препятствий на пути следования и т.д.;
 - в какой кабинет и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть ходе предоставления услуги.
 - познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случаях возникающих затруднений.
 - при оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги:
 - выдать расписание приема граждан;
 - записать на лист время и место оказания услуги и т.д.;
 - указать место её проведения, показать нужный кабинет;
 - акцентировать внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопровождать до места оказания услуги.
- 2.4. По окончании предоставления услуги ответственное лицо помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение, а также оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и при необходимости - помощь при посадке в транспортное средство.

ПОРЯДОК

допуска собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

В соответствии с требованиями п. 5 п.п. 5.8. Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок допуска собаки - проводника (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение) в образовательное учреждение.

1. Порядок устанавливает:

- требования к допуску в учреждение собаки - проводника;
- требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой-проводником;
- порядок действий сотрудников при посещении учреждения лица с собакой - проводником.

2. Порядок основывается на принципах нравственного и гуманного отношения к домашним животным и распространяется на всех владельцев собак - проводников, независимо от форм собственности учреждения.

Требования к допуску в учреждение собаки - проводника

- 1.1. Допуск собаки - проводника в учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника и порядка его выдачи».
- 1.2. При посещении учреждения владелец собаки - проводника должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

4. Требования к условиям, необходимым для оказания услуг лицам с собакой - проводником

4.1. Служебное помещение, расположенное слева от входа на 1 этаже (специальное помещение), не предусмотрено проектом здания. При необходимости, возможно оставить собаку - поводыря в помещении вахты, расположенном на 1 этаже. Место отдыха/ожидания собаки - проводника защищено от холода (сквозняков) и перегрева (вдали от обогревающих приборов, ограждено от прямых лучей солнца), не располагается на проходе.

5. Порядок действия сотрудников при посещении учреждения лица с собакой - проводником

- 5.1 В случае если посетитель заранее сообщает о своём приходе ответственному за сопровождение в учреждении маломобильных групп населения и инвалидов по телефону, указанному на официальном сайте учреждения в разделе «Доступная среда», ответственный специалист уточняет:
- время посещения;
 - необходимость получения услуги на объекте;
 - наличие собаки - проводника;
 - потребность в особых условиях ожидания собаки - проводника на время получения услуги.
- 5.2. При необходимости ответственное лицо показывает место отдыха/ожидания для собаки - проводника, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.
- 5.3. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки - проводника (если ранее в нем была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации по учреждению.
- 5.4. Во время выполнения собакой - проводником функций сопровождения запрещается посторонним лицам её угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина. Общаться с собакой можно только с разрешения её хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.

ПОРЯДОК

оказания помощи инвалидам с нарушениями умственного развития

В соответствии с требованиями Порядка реализации приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» определен порядок оказания помощи инвалидам с нарушениями умственного развития при посещении образовательных учреждений.

- Инвалиды с нарушениями умственного развития нуждаются в сопровождении. Вся необходимая информация предоставляется на «ясном языке» или при помощи системы «легкое чтение».

Информация об организации приема инвалида с нарушениями умственного развития поступает к специалисту, ответственному за оказание помощи инвалиду и другим маломобильным гражданам (далее ответственный специалист) посредством использования кнопки вызова либо предварительного звонка по телефону. Ответственный специалист выходит к посетителю и сопровождает его.

Действие ответственного специалиста при оказании помощи в соответствии с категориями инвалидности

1. Ситуационная помощь инвалиду с нарушением умственного развития

Ответственный специалист:

- Незамедлительно направляется ко входу учреждения, встречает инвалида и изъясняясь на «ясном языке».
- Учитывая Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения называет полностью Фамилию, имя, отчество
- Посредством использования «ясного языка» уточняет цель посещения учреждения (в какой именно услуге нуждается инвалид).
Оказывает инвалиду помощь при передвижении по зданию учреждения.
- Сопровождает инвалида и сопровождающего до места предоставления государственной услуги.
- Помогает в организации предоставления инвалиду государственной услуги при помощи «ясного языка» или системы «легкое чтение».
- Оказывает помощь при подачи заявления.
- Ожидает завершения процедуры её предоставления.
- Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.
- При необходимости оказывает помощь в сопровождении до остановки общественного транспорта и в посадке в транспортное средство.