


Муниципальное бюджетное дошкольное  
образовательное учреждение детский сад  
комбинированного вида № 38 поселка Эльбан  
Амурского муниципального района  
Хабаровского края



**Порядок  
предоставления услуг инвалидам на объектах  
МБДОУ № 38 пос. Эльбан, которые полностью не  
приспособлены к нуждам инвалидов**

Согласовано  
Председателем Совета  
трудоового коллектива  
 М.А. Малахова

## **1. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры**

Целью статьи 15 федерального закона от 24.11.1995 года № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» является обеспечение инвалидам наравне с другими гражданами возможностей в реализации принадлежащих им прав и свобод.

Права каждого человека независимо от его личных качеств, физических данных или социального статуса являются равными. Инвалиды, возможности которых в той или иной степени являются ограниченными, нуждаются в социальной защите больше, нежели иные категории граждан. Однако понятие "социальная защита" не должно умалять возможностей инвалидов проявлять свою индивидуальность в различных сферах общественной жизни, в том числе в учебе, в работе, в искусстве, культуре и спорте.

Под социальной инфраструктурой понимается созданная человеком система устройства, выполняющая функции жизнеобеспечения населения. Деятельность этих объектов в их совокупности направлена на удовлетворение материальных и духовных потребностей граждан. Согласно ст. 9 Конвенции о правах инвалидов меры по выявлению и устранению препятствий и барьеров, мешающих доступности, распространяются на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские и социальные учреждения.

Проблема обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры в Конвенции о правах инвалидов рассматривается как проблема "индивидуальной мобильности" (ст. 20 Конвенции), с одной стороны, и проблема "вовлеченности в местное сообщество" (ст. 19 Конвенции) - с другой. Например, согласно п. "b" и "c" ст. 19 Конвенции инвалиды должны иметь "доступ к разного рода оказываемым на дому, по месту жительства и иным вспомогательным услугам на базе местного сообщества, включая персональную помощь, необходимую для непосредственного получения услуг. Мобильность инвалидов, согласно Конвенции, должна осуществляться, благодаря содействию индивидуальной мобильности инвалидов избираемым ими способом и в выбираемое ими время.

К объектам социальной инфраструктуры, подлежащим оснащению специальными приспособлениями и оборудованием для свободного передвижения и доступа инвалидов и других маломобильных групп населения, относятся, в том числе, административные здания и сооружения. Обычно используются следующие приспособления и оборудование:

- визуальная и звуковая информация (вывески, таблички, радиосвязь);
- пандусы и поручни при входах в здания;

- специальные поручни, ручки или другие приспособления для удобства нахождения инвалидов в помещении;
- специальные указатели мест для бесплатной парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на автостоянках и в местах парковки транспортных средств.

Инвалиды могут пользоваться местами для парковки бесплатно. Каждая стоянка (остановка) автотранспортных средств около предприятий торговли, сферы услуг, медицинских, спортивных и культурно-зрелищных учреждений должна иметь места для парковки автотранспортных средств инвалидов. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов должно быть выделено не менее 10% мест. Эти места не должны быть заняты иными транспортными средствами даже при большом потоке машин.

Мероприятия, направленные на обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, осуществляются за счет средств бюджетов всех уровней и средств частных лиц.

## **2. Правила культуры поведения с людьми, имеющими ограничения жизнедеятельности**

2.1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем принимайте меры по ее оказанию.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении**

Креслами-колясками могут пользоваться люди, перенесшие ампутацию нижних конечностей, после тяжелой травмы позвоночника, люди с тяжелой формой детского церебрального паралича (ДЦП), имеющие тяжелую форму рассеянного склероза, заболевания суставов, после перенесенного инсульта, полиомиелита или другого заболевания, приведшего к нарушению функций нижних конечностей.

При передвижении люди могут использовать всевозможные облегчающие передвижение средства – трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски и т.п. Следует помнить, что средства передвижения нельзя убирать, отодвигать. Не нужно также без спроса пытаться помочь зайти в общественный транспорт, подняться или спуститься по лестнице и т.п. Однако придержать дверь, помочь заехать человеку в коляске на бордюр, предупредить о скользком поле, гололеде необходимо.

Помните, что кресло-коляска – это неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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 кресле-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.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся креслом-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.

#### **4. Общение с незрячими и слабовидящими людьми**

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 зрение 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.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь впечатлениями об увиденном.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

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 предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

Не заставляйте Вашего собеседника говорить в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".

Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

## **5. Общение с людьми с нарушением слуха**

Разговаривая с человеком с плохим слухом, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать в ухо человека.

Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

Не забывайте о среде, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь, с помощью сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

Если Ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил:

- помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;
- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;
- нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## **6. Общение с людьми с психиатрическими проблемами**

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Не говорите свысока. Не думайте, что Вас не поймут.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у Вас есть для этого основания.

## **7. Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи**

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

## **8. Схема предоставления мер социальной поддержки инвалидам, использующим кресла-коляски**

Инвалид (использующий кресло – коляску, незрячий либо слабовидящий, глухой либо слабослышащий (далее – Инвалид) при обращении в отдел социальной поддержки населения вызывает специалиста, ответственного за оказание помощи инвалидам при предоставлении мер социальной поддержки (далее – Специалист), с помощью кнопки вызова, расположенной на крыльце здания.

Специалист при получении вызова предлагает разместиться Инвалиду в удобном для него месте и сообщает заместителю начальника отдела социальной поддержки населения об обращении Инвалида.

Заместитель начальника отдела социальной поддержки населения незамедлительно поручает специалисту, ответственному за прием инвалидов (далее – Ответственное лицо) выяснение причины обращения, организацию приема документов. Все вопросы Инвалида решаются на месте. В случае необходимости Ответственное лицо организует подготовку межведомственных запросов в соответствующие учреждения и организации.

Прием Инвалида осуществляется вне очереди в специально-оборудованном окне. По окончании приема Ответственное лицо сопровождает Инвалида при выходе из здания до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; при необходимости, вызывает такси.

В отделах социальной поддержки населения, оборудованных специальным подъемным устройством, Ответственное лицо приглашает работника, ответственного за работу подъемного устройства, с целью перемещения Инвалида на соответствующий этаж и обратно.



## ПОРЯДОК

предоставления услуг инвалидам на объекте  
который невозможно полностью приспособить (до его реконструкции,  
капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

Категории инвалидов	Порядок предоставления услуг
Инвалиды, использующие кресло-коляску Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	<p>1. С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу инвалида на входе в учреждение, существует возможность произвести запись на прием на сайте учреждения или по телефону клиентской службы.</p> <p>2. Предусмотрена возможность выездного приема (на дому) инвалидов данной категории.</p> <p>3. При появлении инвалида данной категории около входа в здание, дежурный ЕДДС незамедлительно сообщает об этом в клиентскую службу учреждения.</p> <p>3. После получения информации (от дежурного ЕДДС, либо по другим каналам) о необходимости приема маломобильного гражданина, сотрудники клиентской службы незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг.</p> <p>4. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам, использующим кресло-коляску и инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата в перемещениях внутри помещений учреждения, включая, при необходимости, санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>5. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.</p>
Слепые и слабовидящие	<p>1. С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу слепого или слабовидящего гражданина на входе в учреждение, существует возможность произвести запись на прием на сайте учреждения или по телефону клиентской службы.</p> <p>2. Предусмотрена возможность выездного приема (на дому) слепого или слабовидящего гражданина.</p> <p>3. При появлении слепого или слабовидящего гражданина около входа в здание, дежурный ЕДДС незамедлительно сообщает об этом в клиентскую службу учреждения.</p> <p>3. После получения информации (от дежурного ЕДДС, либо по другим каналам) о необходимости приема слепого или слабовидящего гражданина, сотрудники клиентской службы незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг.</p> <p>4. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие слепому или слабовидящему гражданину в перемещениях</p> <p>внутри помещений учреждения, включая, при необходимости, санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>5. Сотрудники клиентской службы подготавливают необходимые</p>

	<p>для оказания государственной услуги документы, включая написание (распечатку) заявления, проговаривая вслух свои действия, а также зачитывая содержание документов, в случае необходимости оказывают помощь в подписании документов.</p> <p>6. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.</p>
Глухие и слабослышащие	<p>1. Оказание государственных услуг глухим и слабослышащим гражданам отличается применением визуальных средств передачи информации.</p> <p>2. Для общения с глухими и слабослышащими гражданами рекомендовано использовать монитор компьютера и клавиатуру, электронный планшет, либо письменные принадлежности (бумага, авторучка, карандаш).</p> <p>3. Необходимо в полной мере письменно информировать глухого или слабослышащего гражданина о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно излагая мысли.</p> <p>4. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.</p>
Инвалиды с нарушениями умственного развития	<p>1. Оказание государственных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна.</p> <p>2. В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, при необходимости доведения сложной информации, могут быть использованы различные аудиовизуальные или мультимедийные материалы: фильмы, схемы, презентации.</p> <p>3. Необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно толерантными и терпеливыми.</p> <p>4. Необходимо дать письменные разъяснения по вопросу обращения гражданина, указать, какие действия были предприняты сотрудником, проводящим приём, изложить требования к гражданину, например, по сбору недостающих документов, указать о необходимости повторного визита и т.д.</p> <p>5. В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.</p>