

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 5» (МАДОУ № 5)**

624475 Свердловская область, г. Североуральск, п. Черемухово, ул. Калинина, д. 19а,
телефон: (34380) 4-72-32, 4-72-33, e-mail: mdou5@bk.ru сайт:dou5.tvoysadik.ru

**Регламент действий работников МАДОУ № 5
по оказанию помощи при предоставлении услуг
людям с инвалидностью и маломобильным группам населения
в случае применения кнопки вызова помощи персонала**

Содержание

1. Общие положения.
2. Общий порядок действий работников МАДОУ № 5 при применении кнопки вызова помощи персонала.
3. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека, передвигающегося на коляске либо испытывающего трудности при передвижении, с помощью кнопки вызова помощи персонала.
4. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека с инвалидностью по зрению с помощью кнопки вызова помощи персонала.
5. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека с нарушениями слуха с помощью кнопки вызова помощи персонала.
6. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении в учреждение человека с ментальными нарушениями с помощью кнопки вызова помощи персонала.
7. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека с психическими нарушениями с помощью кнопки вызова помощи персонала.
8. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека испытывающего затруднения речи с помощью кнопки вызова помощи персонала.
9. Ответственность работников МАДОУ № 5.

1. Общие положения

1.1. Данный регламент разработан для установления порядка действий работников МАДОУ № 5 по оказанию ситуационной помощи при предоставлении услуг людям с инвалидностью и маломобильным группам населения (далее – МГН) при обращении в МАДОУ № 5 и в случае применения кнопок вызова помощи персонала.

1.2. В соответствии с приказом МАДОУ № 5 ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта и предоставления услуг для людей с инвалидностью и МГН являются работники МАДОУ № 5.

1.3. Работники МАДОУ № 5 проходят инструктаж по вопросам доступности объекта и предоставляемых услуг с доведением до них информации:

1.3.1. об основных требованиях доступности для людей с инвалидностью объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;

1.3.2. о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуг;

1.3.3. о порядке и формате предоставления услуг в МАДОУ № 5;

1.3.4. о порядке взаимодействия с людьми, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей их восприятия и общения;

1.3.5. об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности людей с инвалидностью, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;

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

1.3.7. о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ людей с инвалидностью и вспомогательного оборудования для оказания им помощи на объекте, а также о правилах работы с данным оборудованием;

1.3.8. о сотрудниках, ответственных за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;

1.3.9. о порядке действий сотрудников при оказании помощи людям с инвалидностью и иным маломобильным гражданам.

2. Общий порядок действий работников МАДОУ № 5 при применении кнопки вызова помощи персонала.

2.1. Кнопка вызова помощи (недостаточно адаптированное учреждение) применяется в отношении здания МАДОУ № 5.

2.2. Кнопка вызова помощи установлена на входе в здание учреждения. Человек с инвалидностью при обращении в учреждение при необходимости оказания ему помощи нажимает на кнопку вызова работника, ответственного за встречу, оказание содействия и помощи человеку, обратившемуся в МАДОУ № 5.

2.3. Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи:

2.3.1. незамедлительно в течение одной минуты выходит навстречу к человеку с инвалидностью или маломобильному гражданину, называет свою фамилию, имя и отчество, должность, и уточняет, в какой помощи нуждается обратившийся и цель его посещения учреждения;

2.3.2. уточняет о необходимости оказания ему помощи для попадания внутрь здания, перемещения внутри и помощи при выходе из здания;

2.3.3. в случае необходимости работник учреждения сопровождает посетителя с инвалидностью или маломобильного гражданина до места расположения санитарно-гигиенической комнаты. При получении сигнала кнопки-вызова, расположенной в санитарно-гигиенической комнате, работник помогает выйти из комнаты;

2.3.4. при выходе из здания учреждения при необходимости информирует маломобильного посетителя о доступных маршрутах общественного транспорта.

3. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека, передвигающегося на коляске, либо испытывающего трудности при передвижении, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от гражданина с инвалидностью, передвигающегося на коляске, либо испытывающего трудности при передвижении:

3.1. спрашивает у обращающегося гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету;

3.2. если здание доступно для перемещения на коляске и адаптировано для посетителей, испытывающих трудности при передвижении, оказывает помощь в сопровождении при согласии на это гражданина с инвалидностью, либо поручает ответственному за это специалисту;

3.3. объясняет сопровождающему дальнейший маршрут перемещения по зданию;

3.4. содействует в предоставлении данному обратившемуся гражданину с инвалидностью услуги специалистом на первом этаже.

4. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека с инвалидностью по зрению с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от гражданина с инвалидностью по зрению:

4.1. спрашивает у обращающегося гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету;

4.2. при наличии сопровождающего объясняет дальнейший маршрут перемещения по зданию;

4.3. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать ответственному за данные действия работнику учреждения;

4.4. в случае присутствия вместе с маломобильным гражданином собаки проводника, обеспечивает ее доступ в учреждение.

Работник не имеет права требовать какие-либо документы, кроме паспорта собаки.

5. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека, имеющего нарушение слуха, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Сотрудник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя, имеющего нарушение слуха:

5.1 спрашивает у посетителя с проблемами слуха, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. В случаях сложностей с устным общением следует вести диалог в письменном виде;

5.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

5.3. в случае присутствия вместе с посетителем сопровождающего сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика или иного лица, владеющего жестовым языком, обеспечивает его доступ в учреждение.

6. Порядок действий работника при обращении в учреждение человека, имеющего ментальные нарушения, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова персонала от посетителя, имеющего ментальные нарушения:

6.1. спрашивает у обращающегося в МАДОУ № 5 гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. При необходимости в общении использует конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;

6.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

6.3. в случае присутствия вместе с человеком, имеющим ментальные нарушения, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

7. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека с психическими нарушениями с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя с психическими нарушениями:

7.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. При необходимости в общении работник использует конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком;

7.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

7.3. в случае присутствия вместе с человеком, имеющим ментальные нарушения, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

8. Порядок действий работника МАДОУ № 5 при обращении человека, испытывающего затруднения речи, с помощью кнопки вызова помощи персонала.

Работник учреждения, получивший информацию с кнопки вызова помощи от посетителя, испытывающего затруднения речи:

8.1. спрашивает у обращающегося в учреждение гражданина, нужна ли ему помощь в сопровождении к кабинету. В случаях сложностей с устным общением и пониманием следует вести диалог в письменном виде;

8.2. при отсутствии сопровождающего и согласии получить помощь в сопровождении для перемещения в здании оказывает данную помощь, либо поручает это сделать другому работнику, ответственному за данные действия;

8.3. в случае присутствия вместе с человеком, испытывающим затруднения речи, сопровождающего, обеспечивает его доступ в учреждение.

9. Ответственность

9.1. Работники МАДОУ № 5 несут ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание человеку с инвалидностью или маломобильному гражданину ситуационной помощи, использования своего служебного положения в целях, не соответствующих интересам указанных граждан.

9.2. При оказании помощи работники обязаны соблюдать конфиденциальность сведений о содержании оказываемых ими услуг.

9.3. Все сотрудники МАДОУ № 5 при обслуживании и общении с людьми с инвалидностью должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.