Принято:
На общем собрании коллектива
МАДОУ УМО Упоровского
Детского сада «Солнышко»
Председатель собрания
_____
«12» 01 2026 г.

Утверждено:
Директор МАДОУ УМО
Упоровского детского сада
«Солнышко»
_____А.В. Корякина
приказ №21/09 от 12.01 2026г.

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ МАДОУ УМО УПОРОВСКОГО ДЕТСКОГО САДА «СОЛНЫШКО»

с. Упорово, 2026.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Сводом правил СП 59.13330.2020«СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр (ред. от 31.05.2024), Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»(ред. от 15.03.2023), Методическими рекомендациями Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МАДОУ УМО Упоровский детский сад «Солнышко» (далее – Учреждение) инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в здания и помещения Учреждения (далее – объекты).

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорнодвигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам.

1.4. Инструкция обязательна к применению всеми работниками Учреждения, сотрудниками охраны, ответственными лицами за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов Учреждения (далее - ответственные лица). Работники Учреждения, сотрудники охраны подлежат обязательному ознакомлению с настоящей Инструкцией.

1.5. В целях настоящей Инструкции используются следующие понятия: ситуационная помощь - помощь, оказываемая ответственным лицом инвалиду и другим маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги, оказываемые Учреждением населению, наравне с другими лицами; маломобильные граждане - лица с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ), лица пенсионного возраста, граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски, беременные женщины, другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак проводников. Иные понятия в настоящей Инструкции используются в тех же значениях, что и в нормативных актах, указанных в пункте 1.1 настоящей Инструкции.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДАНАМИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты Учреждения инвалидов и других маломобильных граждан, Учреждением обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- Федерального закона от 24.11.1995 №181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ред. от 28.12.2022);
- Федерального закона от 29.12.2012 №273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 24.09.2025);
- СП 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (ред. от 31.05.2024);
- Приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 №1309 (ред. от 15.03.2023);
- методических рекомендаций ВОИ «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры (ред.2024г.)

2.2. Ответственные лица за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам назначаются приказом руководителя Учреждения.

2.3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях Учреждения ему оказывается ситуационная помощь: при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы; помощь при раздевании/одевании, пользовании гардеробом, санитарными комнатами.

2.4. Руководитель и работники Учреждения при осуществлении должностных обязанностей, в том числе при организации личного приема инвалидов или других маломобильных граждан, должны соблюдать требования настоящей Инструкции, а также Методические рекомендации «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

3.СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ.

3.1. Действия сотрудника поста охраны в Учреждении при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.1.1 При срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на кресле- коляске, с костылями, тростью, в сопровождении собаки -проводника), в том числе по монитору видеофона, сотрудник выходит на улицу, открывает входные двери.

3.1.2. Оказывает помощь при входе в здание Учреждения, не прикасаясь к техническим средствам реабилитации (кресле-коляске, трости, собаке-проводнику) без согласия гражданина.

3.1.3. Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения до конкретного кабинета, пользования гардеробом, санитарной комнатой и т.п.

3.1.4. Сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении Учреждения инвалидом или маломобильным гражданином с ограничением передвижения.

3.1.5. До прибытия ответственного лица за оказание ситуационной помощи сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами: инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на место ожидания (приглашающий жест) и предлагается сесть; инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее). При наличии собаки-проводника сопровождение осуществляется с учётом её маршрута; инвалиду, использующему кресло-коляску, -предлагается помощь в перемещении, при этом кресло-коляска перемещается только с согласия гражданина и со скоростью, комфортной для него; маломобильному гражданину без установленной инвалидности (пожилой возраст, травма, беременность и т.п.) – уточняется потребность в помощи, предлагается сопровождение до нужного места, при необходимости – предоставление стула для отдыха, воды, вызов медработника.

3.2. Действия ответственного лица при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

3.2.1. При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно: а) сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин, рассказать об особенностях здания Учреждения, в том числе о количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях (барьерах) на пути и т.д. б) сообщить о местах расположения должностных лиц, специалистов Учреждения, к которым пришел гражданин, и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.2.2. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина к месту приема ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно соблюдать следующие нормы: а) инвалиду с нарушением слуха, предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. Указать рукой место, куда он может присесть; б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению, поставить его в известность о наличии на объекте Учреждения информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения в здании Учреждения необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении поддерживать его рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом. В месте приема, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула; в) прием инвалида или маломобильного гражданина, испытывающего трудности при передвижении, осуществляется в холле либо ином помещении на первом этаже. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или маломобильного гражданина. При открытии тяжелых

дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или маломобильному гражданину, пользующемуся инвалидной коляской или костылями. Необходимо помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски. Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или маломобильного гражданина об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее; г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя.

3.2.3. В отношении лиц пенсионного возраста, граждан с малолетними детьми, в том числе использующим детские коляски, ответственное лицо за оказание ситуационной помощи должно уточнить у таких лиц, в какой помощи они нуждаются в целях беспрепятственного и комфортного посещения Учреждения и при необходимости оказать требуемую помощь.

3.2.4. По окончании предоставления услуги (приема) ответственное лицо за оказание ситуационной помощи помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть Учреждение. При необходимости организует вызов социального такси либо помощь в посадке в транспортное средство сопровождающего лица. Факт оказания помощи и наличие барьеров (при их выявлении) фиксируется в журнале учёта ситуационной помощи.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОВЗ

4.1. При посещении Учреждения инвалидами и лицами с ОВЗ работникам Учреждения необходимо соблюдать общие правила этикета при общении с указанными лицами в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку (если это уместно и не противоречит индивидуальным ограничениям здоровья).

4.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя. При сопровождении не допускается тянуть человека за руку или за трость; поддержка осуществляется за локоть либо словесным ориентированием («перед вами порог», «дверь справа»).

4.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи. Недопустимо оказывать помощь без согласия гражданина, за исключением случаев угрозы жизни и здоровью.

4.1.4. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу. Не следует перебивать, договаривать за собеседника или ускорять темп речи.

4.1.5. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном

зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним. Недопустимо опираться на инвалидную коляску, толкать её без согласия владельца или перемещать технические средства реабилитации без разрешения.

4.1.6. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) не допускается реагировать на непроизвольные движения указанного лица, комментировать их либо проявлять признаки беспокойства. Следует сохранять нейтральную доброжелательную позицию и продолжать общение в обычном темпе.

4.1.7. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки либо лёгким касанием плеча (если это допустимо по индивидуальным предпочтениям собеседника). В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения. При необходимости использовать письменную коммуникацию (блокнот, планшет).

4.1.8. При взаимодействии с лицом с нарушениями интеллекта или ментальными особенностями следует использовать простые короткие фразы, избегать сложных терминов и абстрактных понятий. Информацию необходимо подавать поэтапно, с паузами для осмысления. При необходимости повторять ключевые моменты, сопровождая их визуальными подсказками (пиктограммы, схемы).

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ИНВАЛИДОВ

5.1. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха.

5.1.1. Для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки.

5.1.2. В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде (с использованием планшета, блокнота).

5.1.3. В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него, не затемнять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица и артикуляцией собеседника. Освещение рабочей зоны должно быть равномерным, без бликов и контрастных теней.

5.1.4. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

5.1.5. При работе с данной группой лиц допускается использовать естественные жесты, мимику и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику; формулировать фразы в прямой речи, избегая конструкций «передайте ему ей».

5.1.6. При возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, лицо, осуществляющее прием, комментирует действия вслух и дополнительно фиксирует ключевые реквизиты (номер, дату, наименование) в письменном виде либо на экране общего доступа. В случае предоставления неполного комплекта документов, лицо, осуществляющее прием, в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов.

5.1.7. По завершении приёма ответственное лицо кратко резюмирует итоги встречи в письменном виде (перечень принятых документов, сроки рассмотрения, порядок уведомления о результатах) и передаёт информацию заявителю на бумажном носителе либо в электронном виде (по согласованию). Факт предоставления информации в доступной форме фиксируется в журнале учёта ситуационной помощи.

5.1.8. Необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом, имеющим нарушение слуха. Не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи.

5.2. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения.

5.2.1. При общении необходимо учитывать постоянную потребность инвалида в пространственной ориентации. Если сотрудник, осуществляющий прием, перемещается по кабинету или покидает его - все действия обязательно озвучиваются. При необходимости приглашения других работников Учреждения их следует представить и дать возможность голосом обозначить своё присутствие.

5.2.2. При ознакомлении с документами, предоставляемыми инвалидом, запрещено менять их исходное расположение. Все действия сотрудника подлежат обязательному озвучиванию с чётким называнием наименований документов, требуемых для решения вопроса. При выявлении неполного комплекта документов информация о недостающих материалах предоставляется в письменном виде; по просьбе инвалида – дополнительно фиксируется на его диктофон либо в виде аудиофайла на предоставленном устройстве.

5.2.3. При необходимости получения подписи инвалида на документе сотрудник обязан:

- полностью зачитать текст документа вслух;
- убедиться в понимании инвалидом изложенной информации (путём устного подтверждения или краткого пересказа сути);
- при согласии на подписание – расположить документ под активную руку, направить указательный палец в точку начала подписи, не оказывая физического давления.

5.2.4. При взаимодействии с инвалидом с нарушением зрения необходимо соблюдать этические нормы - избегать излишней жестикуляции, не имеющей прямого отношения к коммуникации; перед любыми действиями, требующими тактильного контакта (передача предмета, помощь в ориентации), обязательно предупреждать о них; обеспечивать акустический комфорт в кабинете: отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, устранить фоновые шумы (скрип стульев, хлопанье дверей и т.п.).

5.3.1. При общении необходимо использовать конкретные, однозначные формулировки, изложенные доступным и простым языком. Речь должна быть спокойной, с ровным темпом и стабильным тембром; избегать резких изменений громкости. При возможности устная информация дублируется визуальными материалами (пиктограммы, схемы, чек-листы) либо письменными инструкциями в формате «ясного языка» (короткие предложения, минимум терминов).

5.3.2. Категорически запрещено перебивать собеседника, поправлять его речь или договаривать фразы. Говорить следует только после того, как инвалид полностью завершил высказывание. При необходимости уточнения информации использовать открытые вопросы с вариантами ответов («Какой вариант вам ближе: А или Б»), избегая абстрактных формулировок.

5.3.3. В процессе беседы рекомендуется: поддерживать зрительный контакт (если это не вызывает дискомфорта у собеседника); задавать вопросы, предполагающие краткие ответы (да/нет, выбор из 2-3 вариантов) либо невербальное подтверждение (кивок, указание на карточку); при признаках непонимания – перефразировать информацию, используя иные слова, либо предложить визуальную подсказку; при необходимости – разбить сложную инструкцию на последовательные шаги и проговорить каждый отдельно.

5.3.4. При возникновении трудностей в формировании высказывания со стороны инвалида сотрудник должен быть готов к увеличению продолжительности диалога. При проблемах в устном общении необходимо предложить альтернативные способы коммуникации: письменное изложение, набор текста на планшете/ноутбуке, использование карточек с пиктограммами либо выбор из заранее подготовленных вариантов ответов.

5.3.5. При взаимодействии с инвалидом, имеющим интеллектуальные нарушения, необходимо соблюдать этические нормы: не указывать на грамматические ошибки и не делать замечаний по особенностям устной речи; не торопить собеседника, не перебивать и не договаривать фразы за него; использовать нейтральную доброжелательную интонацию, избегать иронии, сарказма и оценочных суждений.

5.3.6. По завершении приёма сотрудник кратко резюмирует итоги в доступной форме (не более 3-4 простых пунктов), фиксирует выбранный способ коммуникации в журнале учёта ситуационной помощи и при необходимости передаёт информацию ответственному лицу для организации сопровождения до выхода из здания.

5.4. По завершению личного приема, лицо, осуществляющее прием, приглашает ответственное лицо за оказание ситуационной помощи для сопровождения инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания (территории) Учреждения. При наличии у гражданина сопровождающего лица координация маршрута осуществляется совместно с ним.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи имеет право самостоятельно, в рамках своей компетенции, принимать решения о видах и способах ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам с учётом индивидуальных потребностей заявителя и фактических условий на объекте (наличие технических средств, загруженность коридоров, погодные условия и т.п.). При необходимости ответственное лицо запрашивает содействие других работников Учреждения либо привлекает внешние ресурсы (социальное такси, волонтёров) в порядке, установленном локальными актами.

6.2. Работники Учреждения несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей Инструкцией, при обслуживании инвалидов и других маломобильных граждан. Факт нарушения

фиксируется в порядке, установленном правилами внутреннего трудового распорядка, и может являться основанием для применения мер дисциплинарного воздействия.

6.3. Сотрудники охраны обязаны соблюдать требования, установленные настоящей Инструкцией, при взаимодействии с инвалидами и маломобильными гражданами. Несоблюдение либо ненадлежащее исполнение требований сотрудниками охраны квалифицируется как ненадлежащее исполнением условий договора.