

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий

ГБДОУ детского сада № 32

Петродворцового района

О.Ю. Яковлева

Приказ № 104 от 24.09.2025

Яковлева Ольга

Юрьевна, заведующий

Подписано цифровой подписью: Яковлева Ольга Юрьевна, заведующий
DN: cn=Яковлева Ольга Юрьевна, заведующий,
o=ГБДОУ детский сад № 32 Петродворцового
района, email=komb32@yandex.ru, c=RU
Date: 2026.07.06 17:38:42 +03'00'

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным
гражданам при их личном обращении в Образовательное учреждение**

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в Государственное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 32 Петродворцового района Санкт-Петербурга (далее – Инструкция, Образовательное учреждение) регламентирует порядок действий сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их посещении Образовательного учреждения и получении услуг.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

Ответственное лицо - сотрудник Образовательного учреждения, на которого приказом заведующего Образовательным учреждением возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их посещении Образовательного учреждения и получении услуг;

инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты";

маломобильные граждане - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами).

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в Образовательное учреждение инвалидов и иных маломобильных граждан при входе на территорию Образовательного учреждения размещена информационная табличка с контактным телефоном для вызова ответственного лица.

3.1. При поступлении звонка на контактный телефон от инвалида, иного маломобильного гражданина, нуждающегося в сопровождении в здание, обеспечивается оказание помощи по сопровождению гражданина в Образовательное учреждение (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, к секретарю для подачи обращения).

3.2. При фиксации по системе видеонаблюдения либо визуально перед входом в здание Образовательного учреждения инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в Образовательное учреждение (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации (в том числе к месту организации приема граждан, получения консультации, к секретарю для подачи обращения).

3.3. Входная зона здания Образовательного учреждения со стороны ул. Красноармейской оборудована пандусом и поручнями, входная группа имеет расширенный проход, что обеспечивает доступ в помещение Образовательного учреждения граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в кабинете секретаря руководителя Образовательным учреждением, расположенном на первом этаже. На пути следования по

территории и внутри здания Образовательного учреждения размещаются предупреждающие знаки.

При приеме граждан в Образовательном учреждении обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, сопровождающего инвалида с нарушением слуха, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4. При сопровождении ответственным лицом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в Образовательное учреждение обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами согласно Инструкции, оказания при этом необходимой помощи, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственное лицо предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственное лицо представляется и предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным специалистом. В кабинете, другом помещении в зависимости о цели обращения) необходимо подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием (консультирование) осуществляется только в кабинете секретаря руководителя, расположенном на первом этаже здания. ответственное лицо предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственное лицо сопровождает гражданина до кабинета секретаря руководителя.

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный специалист предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в кабинете секретаря руководителя.

5. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе предусмотренных Инструкцией, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) при отсутствии сопровождающего гражданина сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика необходимо предложить вести диалог в письменном виде;

в) при ознакомлении с представленными гражданином документами, необходимыми для решения вопроса, по которому обратился гражданин, лицу, осуществляющему личный прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо давать комментарии к представленным документам. В случае представления неполного комплекта документов, необходимо сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах;

г) при общении с гражданином не указываются грамматические ошибки, замечания по устной речи;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при ознакомлении специалиста, осуществляющего прием (консультирование, прием обращений граждан), с документами, представленными гражданином, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, по которому обратился гражданин. В случае представления гражданином неполного комплекта документов необходимо сообщить ему в письменном виде о недостающих документах, при необходимости, записать данную информацию на диктофон посетителя;

в) для получения подписи гражданина на письменном обращении либо ином документе специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), полностью читает его, убеждается в понимании инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) при общении с гражданином избегается излишняя жестикация, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

7. По завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания Образовательного учреждения, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.