

Утверждаю



Директор Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Ичалковскому району Республики Мордовия»

И.Г. Афанасьева

**Инструкция по сопровождению инвалидов в помещении и
на прилегающей территории в Государственного казенного учреждения
«Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ»**

1. Общие положения

1.1. Инструкция регламентирует порядок сопровождения инвалидов и других маломобильных групп населения (ММГН) при посещении ГКУ «Социальная защита населения по Ичалковскому району РМ» для получения социальных услуг в полустационарной форме и предоставления мер социальной поддержки.

1.2. Сопровождение осуществляется с учётом требований:

Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Приказа Минтруда России от 30.07.2015 № 527п (порядок обеспечения доступности объектов и услуг в сфере соцзащиты);

паспорта доступности объекта учреждения.

1.3. Сопровождение обеспечивают уполномоченные сотрудники (специалист по социальной работе или иной сотрудник).

1.4. Основные принципы: добровольность помощи, уважение достоинства, индивидуальный подход, конфиденциальность персональных данных и сведений о состоянии здоровья.

1.5. Сотрудник обязан пройти инструктаж по вопросам доступности и этичного взаимодействия с инвалидами.

2. Подготовка к приёму и организация доступности

2.1. Ежедневно дежурный сотрудник проверяет:

исправность пандуса, поручней, противоскользящих покрытий;

отсутствие временных препятствий на путях движения (коробки, инвентарь, мокрый пол);

работоспособность кнопки вызова помощи у входа;

доступность санитарно-гигиенических помещений для ММГН.

2.2. При необходимости заранее готовится сменное кресло-коляска (если предусмотрено локальными ресурсами учреждения), проверяется его исправность.

2.3. Информационные материалы должны быть доступны в адаптированной форме (крупный шрифт, контрастные таблички); при необходимости сотрудник готов озвучить информацию.

3. Встреча и первичный контакт

3.1. При поступлении сигнала с кнопки вызова либо при самостоятельном обращении посетителя сотрудник:

представляется (ФИО, должность), кратко поясняет порядок оказания услуги;

вежливо уточняет, требуется ли помощь, и в каком объёме (сопровождение, помощь с документами, содействие в бытовых действиях).

3.2. Сотрудник не предполагает характер ограничений по внешним признакам. Для учёта потребностей ориентируется на ИПРА (при наличии и согласии гражданина), либо на устные пожелания посетителя.

3.3. Сотрудник кратко ориентирует посетителя в пространстве: указывает расположение входной группы, гардероба, санузлов, зоны ожидания, кабинета оказания услуги, эвакуационных выходов, кнопок вызова.

3.4. При необходимости показывает, как работают механизмы (автоматические двери, санитарные приборы), где находятся средства экстренной связи.

4. Сопровождение в помещении учреждения

4.1. Маршрут строится по наиболее доступному и короткому пути, избегая участков с перепадами высот, узкими проёмами, скользкими покрытиями.

4.2. Правила сопровождения с учётом особенностей:

Инвалид на кресле-коляске: не опираться на коляску, не перемещать её без согласия. При открытии дверей — сначала убедиться, что коляска свободно проходит. Двигаться медленно, предупреждать о порогах, уклонах, поворотах.

Инвалид с нарушением зрения: предложить опереться на руку сотрудника (не тянуть и не стискивать). Идти на полшага впереди, описывать маршрут: «через порог 2 см», «поворот направо», «дверь открывается внутрь». Не трогать и не командовать собакой-поводырьём.

Инвалид с нарушением слуха: смотреть в лицо, говорить чётко, не кричать. При затруднениях предложить письменное общение (блокнот/планшет). При необходимости организовать взаимодействие через сурдопереводчика.

Инвалид с особенностями ментального развития или речи: использовать простые формулировки, короткие фразы, при необходимости — визуальные подсказки (пиктограммы, схемы). Не торопить, дать время на понимание и ответ.

4.3. В кабинете сотрудник помогает занять удобное место, при необходимости — снять верхнюю одежду, разместить трость/коштыли в безопасном месте.

4.4. При оформлении документов сотрудник озвучивает содержание, предлагает помощь в заполнении (по согласию), при необходимости предоставляет бланк с крупным шрифтом.

5. Сопровождение на прилегающей территории

5.1. Перед выходом сотрудник проверяет состояние тротуаров, пандусов, ступеней, отсутствие наледи/луж.

5.2. При сопровождении:

идти в темпе, комфортном для посетителя;

предупреждать о препятствиях за 3–5 шагов;

при спуске/подъёме по ступеням с незрячим человеком --- двигаться перпендикулярно к маршу, держаться за поручень;

при необходимости помочь с посадкой в социальное такси/иное транспортное средство, обеспечить сохранность технических средств реабилитации (ТСР).

5.3. При неблагоприятных погодных условиях (дождь, снег, гололёд) сотрудник по возможности обеспечивает дополнительную поддержку либо организует альтернативный способ получения услуги (дистанционно/на дому).

6. Помощь в бытовых и экстренных ситуациях

6.1. Сотрудник оказывает содействие в самообслуживании только по просьбе посетителя: помощь при посещении санузла (в пределах безопасного сопровождения), питье, спяние/надевание верхней одежды.

6.2. В случае ухудшения самочувствия:

немедленно вызвать медпомощь (телефон 112 либо внутренний регламент учреждения);

обеспечить безопасное положение, не перемещать человека без необходимости;

сообщить руководству.

6.3. При эвакуации (пожар, ЧС):

действовать по плану эвакуации, используя заранее согласованные индивидуальные маршруты;

не оставлять посетителя одного, обеспечить сопровождение до безопасной зоны;

учитывать необходимость эвакуации с ТСР (коляска, трость) либо использовать резервные средства (если предусмотрены).

7. Завершение взаимодействия и фиксация особенностей

7.1. После оказания услуги сотрудник уточняет, нужна ли дальнейшая помощь (сопровождение до выхода, посадка в транспорт).

7.2. Предлагает обратную связь: удобно ли было передвигаться, что можно улучшить.

7.3. При наличии согласия посетителя в журнале учёта посещений кратко фиксируются особенности, важные для последующих визитов (предпочтительный маршрут, формат подачи информации, необходимые виды помощи).

7.4. Конфиденциальность данных обеспечивается в соответствии с ФЗ № 152 «О персональных данных».

8. Ответственность и контроль

8.1. Ответственность за исполнение инструкции несут сотрудницы, непосредственно взаимодействующие с посетителями.

8.2. Контроль за соблюдением требований доступности и актуализацией паспорта доступности осуществляет ответственное лицо, назначенное приказом руководителя ГКУ «СЗП по Ичалковскому району РМ».

8.3. Инструктаж сотрудников проводится не реже 1 раза в год, внепланово — при изменении инфраструктуры или поступлении замечаний от посетителей.