УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГБУСО «Минераловодский КЦСОН»
от 22 апреля 2022г. №196

ИНСТРУКЦИЯ по сопровождению граждан с инвалидностью и иных маломобильных граждан и Порядок оказания им ситуационной помощи

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в целях обеспечения доступности объектов и услуг государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее — Центр) для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан (далее — МГН), а также недопустимости дискриминации по признаку инвалидности.

1.2. Инструкция определяет алгоритм действий работников Центра при встрече, сопровождении и обслуживании граждан с инвалидностью и МГН при их обращении в Центр, в том числе при личном приеме, получении социальных услуг и участии в мероприятиях.

1.3. Инструкция разработана в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конвенцией ООН о правах инвалидов (ратифицирована Федеральным законом от 03.05.2012 № 46-ФЗ);
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- приказом Минтруда России от 18.07.2024 № 363н «Об утверждении порядка предоставления... сопровождения при оказании услуг в рамках комплексной реабилитации и абилитации инвалидов»;
- приказом Минтруда России от 30.07.2018 № 494н (обеспечение условий доступности объектов и услуг в сфере социального обслуживания);
- ГОСТ Р 52880-2013 (доступность объектов и услуг для МГН);
- уставом Центра и локальными актами учреждения.

1.4. Обязанности по оказанию ситуационной помощи закреплены приказом по Центру за конкретными сотрудниками (специалисты по социальной работе), а также отражаются в их должностных инструкциях.

1.5. Все работники Центра проходят первичный и повторный (не реже одного раза в год) инструктаж по вопросам доступности объектов и услуг для

инвалидов и оказания ситуационной помощи. Результаты фиксируются в журнале регистрации инструктажа.

2. Термины и категории получателей помощи

2.1. **Ситуационная помощь** — единовременная помощь инвалиду или МГН в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими гражданами, оказываемая сотрудником Центра по его просьбе или по собственной инициативе сотрудника с согласия гражданина.

2.2. Для организации помощи посетители условно объединяются в пять групп (кодов) с учётом специфических потребностей:

Код	Категория	Основная потребность
К	передвигается на кресле-коляске	помощь при входе/выходе, передвижении, самообслуживании
О	поражение опорно-двигательного аппарата (костыли, трость, ходунки)	помощь при входе/выходе, при самообслуживании, оформлении документов
С	нарушение зрения (слепой, слабовидящий)	сопровождение и помощь в ориентации, информация в доступной форме
Г	нарушение слуха (глухой, слабослышащий)	доступная форма информации, письменное общение, услуги тифлосурдопереводчика
У	интеллектуальные (ментальные) нарушения	понятная информация, разъяснения, организационное сопровождение

3. Организационное обеспечение

3.1. В Центре приказом директора назначаются ответственные лица за оказание ситуационной помощи. Список с контактными телефонами размещается на информационном стенде и на официальном сайте Центра.

3.2. На информационном стенде и у входа размещается:

- режим работы Центра и график приема специалистов;
- схема движения по зданию с указанием кабинетов, санитарных комнат, кнопок вызова;
- информация о порядке получения услуг и порядке оказания ситуационной помощи;
- телефон ответственного лица и телефонный вызов персонала (кнопка вызова у входа).

3.3. Центр обеспечивает наличие элементов доступности: пандус с поручнями, съезды с тротуаров, широкие дверные проёмы, кнопка вызова

персонала у входа, места для ожидания, доступный санузел (при возможности), выделенные места для стоянки транспортных средств инвалидов.

3.4. Обеспечивается допуск сопровождающих лиц, сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также собаки-проводника при наличии документов, подтверждающих её специальное обучение.

3.5. По возможности посетителям предлагается заранее сообщать о визите и необходимой помощи (по телефону или через сайт), чтобы Центр мог подготовиться (обеспечить сурдопереводчика, приём на первом этаже и т. д.).

4. Алгоритм действий сотрудников при прибытии гражданина

4.1. **Первый замеченный посетителя сотрудник (дежурный):**

1. получив сигнал кнопки вызова или увидев посетителя с ограничениями передвижения, выходит к входу, открывает входные двери (при необходимости — помогает войти в здание);
2. представляется (фамилия, имя, отчество, должность), уточняет цель визита и в какой помощи нуждается гражданин;
3. сообщает нужному специалисту о прибытии гражданина;
4. при необходимости помогает снять (надеть) верхнюю одежду в гардеробе;
5. рассказывает об особенностях здания: этажность, наличие пандусов, поручней, расположение санитарных комнат, возможные барьеры на пути;
6. сопровождает до места приёма либо передаёт ответственному сотруднику;
7. после завершения приёма помогает одеться и сопровождает до выхода из здания; при необходимости — помогает при посадке в транспортное средство.

4.2. **Ответственный специалист (принимающий):**

1. выходит из кабинета к месту ожидания гражданина;
2. выясняет подробно цель визита и характер необходимой помощи;
3. организует приём с учётом функциональных ограничений гражданина (см. раздел 5);
4. при неполном комплекте документов информирует о недостающих документах в доступной форме (письменно — для граждан с нарушением слуха);
5. все вопросы гражданина по возможности решает при однократном обращении, не направляя его повторно;
6. по завершении приёма приглашает ответственное лицо для сопровождения гражданина до выхода.

4.3. Ответственное лицо вправе самостоятельно, в рамках своей компетенции, определять вид и способ ситуационной помощи в зависимости от обстоятельств с учётом настоящей Инструкции.

5. Особенности сопровождения и личного приёма по категориям

5.1. Гражданин на кресле-коляске (код «К»)

- Приём осуществляется преимущественно в холле или доступном кабинете.
- Запрещается прикасаться к креслу-коляске и менять её местоположение без согласия гражданина. Начать везти коляску без разрешения — то же, что схватить и понести человека.
- Не подхватывать коляску за колёса и выступающие части — это может привести к поломке и падению.
- Если помощь принята — двигать коляску медленно: она быстро набирает скорость, резкий толчок может привести к потере равновесия.
- Говорить, располагаясь так, чтобы лица были на одном уровне; не заставлять собеседника запрокидывать голову.
- Предупреждать о существующих архитектурных барьерах заранее, чтобы человек мог принять решение о траектории движения.
- При необходимости помочь при посещении санузла (сопровождение до входной двери, открыть/закрыть дверь, объяснить, где приборы и кнопка вызова).

5.2. Гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата (код «О»)

- Встретить у входа, при необходимости помочь открыть тяжёлую дверь.
- Помочь раздеться/одеться в гардеробе.
- Предупредить о препятствиях (ступени, пороги, скользкий пол, ковры с длинным ворсом).
- Помочь при составлении письменных обращений и оформлении документов.
- Помощь при посещении санузла — до входной двери.

5.3. Гражданин с нарушением зрения (код «С»)

- Разговор начинать с лёгкого прикосновения к плечу; называть себя и всех присутствующих.
- Предложить сопровождение, предложив самому выбрать, с какой стороны идти (обычно это свободная от трости сторона); при передвижении гражданин держится за руку сопровождающего (сопровождающий сгибает руку в локте).
- При спуске/подъёме по лестнице вести перпендикулярно к ступеням, показывать перила, предупреждать: «вверх» или «вниз»; не делать рывков и резких движений.
- Проходя двери и узкие проёмы, идти первым, рукой направляя гражданина следом за собой.
- В кабинете подвести к стулу и направить его руку на спинку стула.

- Обращаться непосредственно к человеку, а не к его сопровождающему; не играть с собакой-проводником, не кормить и не отвлекать её.
- При необходимости прочитать документ — предупредить об этом, читать нормальным голосом; при подписании документа — полностью прочитать его содержание, расположить документ под активную руку и направить палец в место начала подписи (допускается факсимильная подпись).
- Не менять порядок расположения документов; свои перемещения по кабинету сопровождать голосом; обеспечить отсутствие посторонних шумов.
- Обеспечить допуск тифлопереводчика и собаки-поводыря (при наличии удостоверения).

5.4. Гражданин с нарушением слуха (код «Г»)

- Общаться лицом к лицу, говоря внятно, в умеренном темпе, не поворачиваясь спиной; слова сопровождать доступными жестами.
- При затруднениях с устным общением — вести диалог в письменном виде; специалист по социальной работе обязан иметь блокнот и ручку для переписки.
- Указать рукой место, куда можно присесть.
- Не делать замечаний по устной речи и грамматике; соблюдать этику общения.
- Обеспечить доступ сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); при его отсутствии — письменное изложение информации о порядке предоставления услуг.
- Перечень недостающих документов сообщать письменно.

5.5. Гражданин с интеллектуальными нарушениями (код «У»)

- Разговаривать спокойно, доброжелательно, короткими простыми фразами; разъяснять информацию в доступной форме, при необходимости — повторить.
- Предложить следовать за собой, открыть перед ним дверь, указать место для ожидания.
- Не проявлять раздражения при замедленной реакции; давать время на осмысление и ответ.
- При необходимости привлечь сопровождающего лица или родственника (законного представителя).

6.Этические правила общения

6.1. Обращаться к гражданину вежливо, на «вы»; любую помощь оказывать только после того, как она принята, и по чётким инструкциям самого гражданина.

6.2. Не хлопать по спине и плечу (кроме приветствия лёгким прикосновением к плечу незрячего), не говорить о человеке в третьем лице в его присутствии.

6.3. Помнить: необходимость пользоваться креслом-коляской — не трагедия, а способ свободного передвижения; у людей с нарушением передвижения, как правило, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

6.4. Соблюдать профессиональную этику, не допускать ситуаций, препятствующих получению услуг, и проявлений нетерпимости.

7. Действия при чрезвычайных ситуациях

7.1. При обнаружении признаков возгорания, задымления или иной чрезвычайной ситуации работник Центра обязан сообщить об этом гражданину с инвалидностью в доступной форме, организовать его эвакуацию по безопасному пути, при необходимости — с использованием средств спасения, и сообщить руководителю и в экстренные службы.

7.2. Маршруты эвакуации для МГН доводятся до сведения сотрудников в рамках инструктажа.

8.Ответственность и контроль

8.1. Руководитель Центра обеспечивает:

- организацию обучения (инструктирования) персонала;
- информирование инвалидов в доступной форме о порядке оказания услуг и ситуационной помощи;
- контроль знаний и умений сотрудников по оказанию ситуационной помощи (план проверок, чек-листы).

8.2. За неисполнение обязанностей по оказанию ситуационной помощи работники несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и локальными актами Центра.

8.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками Центра.

Приложения:

1. Список сотрудников, ответственных за оказание ситуационной помощи (с телефонами).
2. Журнал регистрации инструктажа работников по вопросам доступности объектов и услуг для инвалидов.

Список сотрудников, ответственных за оказание ситуационной помощи сопровождение граждан с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) при посещении государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения», в том числе на прилегающей территории, в помещениях, при получении социальных услуг, а также при эвакуации в экстренных случаях

Ф.И.О. сотрудника	должность	телефон
Эвоян Виктория Александровна	**специалист по социальной работе отделения социального обслуживания на дому №2**	**887922-7-67-35**
Мещерякова Елена Викторовна	**Заведующая отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья**	**887922-5-77-67**
Генза Татьяна Васильевна	**Заведующая социально-оздоровительного отделения**	**887922-7-67-36**

Список сотрудников, ответственных за оказание ситуационной помощи сопровождение граждан с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) при посещении государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Минераловодский комплексный центр социального обслуживания населения», в том числе на прилегающей территории, в помещениях, при получении социальных услуг, а также при эвакуации в экстренных случаях

Ф.И.О. сотрудника	должность	Зона ответственности	телефон
Мановицкая Екатерина Юрьевна	специалист по социальной работе отделения социального обслуживания на дому №2	входная группа, холл, путь к кабинетам (бухгалтерия, отделение срочного социального обслуживания, отделения социального обслуживания на дому, отделение профилактики безнадзорности несовершеннолетних), санитарно-гигиенические помещения, выход на прилегающую территорию	**887922-7-67-35**
Гавенко Елена Алексеевна	исполняющий обязанности заведующей отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья	помещения отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, включая кабинеты специалистов (педагог-психолог, логопед, воспитатель, медицинская сестра по массажу)	**887922-5-77-67**
Генза Татьяна Васильевна	заведующая социально-оздоровительного отделения	помещения социально-оздоровительного отделения, включая кабинеты специалистов (медицинской сестры по массажу, медицинской сестры по физиотерапии) и зал ЛФК	**887922-7-67-36**