

Утверждено

Приказом по учреждению
№ 29/1-ОД от 23.08.2023г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**об обслуживании инвалидов и других
маломобильных групп населения в
муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Топкинский исторический музей»**

г.Топки
2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об обслуживании инвалидов и других
маломобильных групп населения в
муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Топкинский исторический музей»

1. Назначение и область применения

1.1. Положения об обслуживании инвалидов и других маломобильных групп населения в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Топкинский исторический музей» (далее Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и других маломобильных групп населения (далее МГН) при посещении Муниципального бюджетного учреждения и культуры «Топкинский исторический музей» (далее МБУК «ТИМ»)

1.2. Требования настоящего Положения обязательны к применению всеми сотрудниками МБУК «ТИМ».

2. Нормативное обеспечение

2.1. Права инвалидов и других маломобильных граждан на создание условий для участия в культурной жизни общества также безбарьерной и беспрепятственный доступ к зданиям культур установлены Федеральным Законом от 24.11.1995 номер 181-ФЗ о социальной защите инвалидов в Российской Федерации.

2.1.1. Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.1.2. Постановлением Правительства РФ от 29.03.2019 N 363 (ред. от 10.11.2022) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда».

2.1.3. Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2021 г. № 1897 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации «Развитие культуры» и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

2.1.4. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от №2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения».

2.1.5. Стратегией государственной культурной политики на период до 2030 года. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р.

2.1.6. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

2.1.7. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

2.1.8. Уставом МБУК «ТИМ».

2.1.9. Прейскурантом платных услуг.

3. Общие положения

3.1. Настоящее Положение об организации обеспечения условий доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в МБУК «Топкинский исторический музей» (далее - Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при получении услуг при посещении ими муниципального бюджетного учреждения культуры МБУК «Топкинский исторический музей» (далее - Учреждение) по адресу: Кемеровская область – Кузбасс г. Топки, ул. Революции, 26, а также на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности, обеспечение доступности музейных услуг для инвалидов и маломобильных граждан, соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее - сотрудники).

3.2. Положение разработано в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 №527н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи" (далее - Порядок), постановлением правительства Российской Федерации от 01.12.2015г. №297 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. №2803 "Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая

возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями», , иными нормативными правовыми актами.

3.3. Цель Положения: обеспечение всем гражданам - получателям услуг, в том числе инвалидам и иным маломобильным гражданам, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

3.4. Задачи Положения:

- разработать и реализовать комплекс мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками Учреждения;
- разъяснить сотрудникам Учреждения основные требования доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Учреждению и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения, оказания им услуг социокультурной реабилитации музейными средствами и необходимой помощи сотрудникам учреждения;
- сформировать у сотрудников единообразного понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи и предоставляемых услуг по социокультурной реабилитации музейными средствами и необходимой помощи сотрудникам учреждения;
- закрепить обязанности сотрудников Учреждения знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Учреждения и предоставляемых услуг;
- сформировать толерантное сознание сотрудников Учреждения, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

3.5. Меры по обеспечению

условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении, включают:

- определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;
- обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

- создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

- отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Учреждения и предоставляемых дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению;

При условии выделения Учреждению финансовых средств на проведение капитального ремонта, реконструкцию или модернизацию здания Учреждения, осуществляется предоставление услуг необходимо обеспечивать приемку вводимых в эксплуатацию объектов Учреждения после ремонта с учетом норм и правил, предусмотренных п. 41 перечня национальных стандартов и сводов правил, в результате применения которых, на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 1521.

4. Определения и сокращения

4.1. В настоящем положении используются следующие определения и сокращения:

4.1.1 Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

4.1.2 Маломобильные группы населения (МГН) - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

4.1.3 Доступная среда - это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни;

4.1.4 Беспрепятственный доступ инвалидов к объектам - это такой доступ к любым объектам социальной инфраструктуры, когда инвалид в состоянии самостоятельно или с минимальной посторонней помощью осуществить перемещение до необходимого объекта, вход внутрь и свободное передвижение внутри него;

4.1.5 Доступ к информации - возможность получения информации и ее использования.

4.1.6 Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания,

реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

4.1.7 Объект – помещение (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

5. Задачи Положения

5.1. Обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Учреждения и предоставляемых услуг по социокультурной реабилитации музейными средствами, а также оказания им при этом необходимой помощи Сотрудниками Учреждения.

5.2. Закрепление и разъяснение Сотрудникам Учреждения основных требований доступности помещений Учреждения для инвалидов, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Учреждению и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения, оказания им услуг по социокультурной реабилитации музейными средствами и необходимой помощи сотрудниками Учреждения.

5.3. Формирование у Сотрудников Учреждения единого понимания Положения об обеспечении условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов Учреждения и предоставляемых услуг по социокультурной реабилитации музейными средствами, а также оказания им при этом необходимой помощи.

5.4. Закрепление обязанностей Сотрудников знать и соблюдать принципы настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов Учреждения и предоставляемых услуг по социокультурной реабилитации музейными средствами, а также оказания им при этом необходимой помощи.

5.5. Формирование толерантного сознания Сотрудников Учреждения, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и маломобильным гражданам.

5.6. Предоставление культурно-досуговых услуг инвалидам и другим МГН осуществляется в соответствии с Правилами посещения МБУК «ТИМ».

5.7. Платные услуги оказываются инвалидам и другим МГН по Прейскуранту платных услуг МБУК «ТИМ» с учетом льгот и при предоставлении документа, подтверждающего право на льготы.

5.8. Обслуживание инвалидов и других МГН с нарушениями умственного развития осуществляется только в присутствии сопровождающего лица.

5.9. Сопровождающие лица (опекуны, сурдопереводчики и т.п.) инвалидов и других МГН допускаются в здание учреждения культуры согласно общим правилам обеспечения режима безопасности в учреждении.

5.10. Сотрудники МБУК «ТИМ» при необходимости оказывают помощь инвалидам и другим МГН в передвижении по учреждению в пределах обозначенной зоны обслуживания и в получении культурнодосуговых услуг.

5.11. Индивидуальное обслуживание гигиенического характера инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении культуры осуществляется ими самостоятельно или сопровождающими их лицами. Сотрудники учреждения данных услуг не оказывают.

6. Управление деятельностью Учреждения, направленного обеспечение условий доступности для инвалидов объектов Учреждения

6.1. Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленного обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счёт продуктивного и оперативного взаимодействия директора Учреждения, ответственного лица за организацию работы с инвалидами и маломобильными гражданами и сотрудников Учреждения.

6.2. Директор Учреждения определяет ключевые направления Положения, утверждает его, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его реализацией.

6.3. Заместитель директора Учреждения отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за его реализацией в Учреждении.

6.4. Ответственное лицо за организацию работы с инвалидами и маломобильными гражданами по их обслуживанию в музее и обеспечению надлежащих условий для социокультурной реабилитации музейными средствами в Учреждении обеспечивает практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, принимает участие в осуществлении контроля реализации Положения в Учреждении.

6.5. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

6.6. Основные правила Положения Учреждения доводятся до сведения всех сотрудников Учреждения и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

7. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

7.1. Возможность беспрепятственного входа в здание Учреждения и выхода из него;

7.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги;

7.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения;

7.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

7.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

7.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и контрастном фоне (при условии выделения Учреждению на эти цели финансовых средств)

7.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»)

8. Условия доступности услуг Учреждения и в соответствии с установленными требованиями.

8.1. Оказание сотрудниками Учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг

документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;

8.2. Предоставление информации о Порядке предоставления услуг по социокультурной реабилитации музейными средствами, информации об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий

8.3. Предоставление инвалидам по слуху при необходимости обеспечения допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, :
предоставление системы портативной индукционной;

8.4. Оказание сотрудниками Учреждения, Предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

8.5. При условии выделения Учреждению финансовых средств: обеспечение наличия копий документов, объявлений, инструкций о Порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, обеспечение наличия этикеток, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля к ключевым экспонатам экспозиций Учреждения

8.6. Обеспечение наличия в Учреждении адаптированного web-сайта, доступного для слабовидящих граждан.

8.7. Оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Учреждения территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и маломобильных граждан

9. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении

9.1. Предоставление бесплатно в доступной форме информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

9.2. Сопровождение получателя социальной услуги при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

9.3. Предоставление в Учреждении инклюзивных программ, экскурсий и занятий по социокультурной адаптации музейными средствами.

10. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Положения

10.1. Руководитель Учреждения, его заместитель, и сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчинённых им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

10.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Внесение изменений в Положение

При выявлении недостаточно эффективных мер по реализации Положения, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, директор Учреждения обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего Положения.

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Топкинский исторический музей»

1. Общие положения

1.1. Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Топкинский исторический музей» (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников Муниципального бюджетного учреждения культуры «Топкинский исторический музей» (далее - МБУК «ТИМ») при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения (далее МГН).

1.2. Требования настоящей Инструкции обязательны к применению всеми должностными лицами, работниками всех структурных подразделений МБУК «ТИМ».

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.6. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других МГН к услугам и объектам культурного учреждения, оказании при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников подведомственных учреждений, предоставляющих услуги по оказании услуг инвалидам и другим МГН.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для МГН; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронном виде и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и других МГН, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду и другому маломобильному гражданину.

2. Общие правила этикета

2.1 Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом и другим маломобильным гражданином вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2 Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же уважайте его - и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

2.3 Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4 Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5 Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6 Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7 Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

2.8 Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.9 Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. Сопровождение и оказание услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения в учреждении

3.1 Инвалидам и другим маломобильным гражданам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2 В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается Инвалид и другой маломобильный гражданин, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3 Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам в учреждении (организации) необходимо:

3.3.1 Рассказать инвалиду и другому маломобильному гражданину об особенностях здания учреждения (организации):

а) о наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов и других маломобильных граждан применительно к их функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

б) о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком структурном подразделении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.3.2 Познакомить инвалида и другого маломобильного гражданина со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.3.3 Четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание работы учреждения в печатном виде); указать место ее проведения (показать нужное подразделение), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до подразделения, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.3.4 Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными группами населения, имеющими нарушения зрения

3.4.1 Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью.

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;

- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

- оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушения слуха

3.5.1 Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо;

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

- если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;

- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. Особенности общения с инвалидами с нарушениями опорнодвигательного аппарата и другими маломобильными гражданами, передвигающимися на креслах-колясках

Инвалидная коляска — это неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

- предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

- если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

- если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

-если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном? уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

- например, вначале разговора сразу присядьте, если есть возможность, причем прямо перед ним;

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения;

- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения;

- есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости

и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и умственные нарушения

3.7.1 Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

3.7.2 Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

3.7.3 Проявите терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда собеседник сам закончит фразу, не поправляя его, не договаривая за него. Если вы что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, объяснить то, что, и как вы поняли, убедиться, что поняли верно. Лучше задавать короткие вопросы, в расчёте на короткий ответ, жест, кивок головы.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг МБУК «Топкинский исторический музей»

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности организации для инвалидов, предоставляемых услуг и инструктаж персонала (далее – ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг), разработана в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается директором.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в организации.

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, локальными актами организации, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации, иных локальных документов организации по вопросам доступности для инвалидов объекта организации и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников организации.

2.3. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников организации, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объекта и услуг.

2.4. Организовывать работу по предоставлению в организации бесплатно в доступной форме информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в организации.

2.5. Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию организации собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.6. Организовывать работу по обследованию организации и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых услуг, обеспечивать его своевременное утверждение директором и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.

2.7. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования.

2.8. Участвовать в составлении плана адаптации объекта организации и предоставляемых услуг для инвалидов.

2.9. Разрабатывать проект графика переоснащения организации и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, а также средства информирования, в том числе дублирования необходимой для получения услуги звуковой и зрительной (в том числе текстовой и графической) информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.10. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

2.11. Обеспечить надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории учреждения, в том числе наружных лестниц, пандусов, а также мест отдыха на территории.

2.12. Обеспечить возможность постоянного пользования стоянкой автотранспортных средств инвалидов.

2.13. Оказывать содействие инвалиду при движении на территории при движении по территории учреждения, при входе, выходе.

2.14. Оказывать инвалидам помощь при одевании, раздевании

2.15. Осуществлять при необходимости вызов персонала учреждения для сопровождения инвалида.

2.16. Оказывать помощь инвалидам при посадке в транспортное средство и высадке перед входом в объект.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

3.1. Контролировать в организации осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками организации действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, локальных актов организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.

3.3. Взаимодействовать с внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

4.1. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.