

Приложение  
к приказу комитета культуры  
от 28.12.2015 года № 129/5 о/д

**Порядок**  
**обеспечения условий доступности для инвалидов**  
**объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им**  
**при этом необходимой помощи**  
**в МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки»**

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящим Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки» определяется музейный комплекс услуг: основной и дополнительный набор музейных услуг, обеспечивающий альтернативные условия и режим пользования ими, обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов, создавая комфортные условия пользования музейными услугами, оперативный доступ и получение музейной информации.

### **Цели:**

- Организация музейного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья, доведение музейной услуги до каждого инвалида, лишенного возможности пользоваться услугой в полной мере или требующего особого подхода;
- Помощь в элементарной реабилитации, в их трудовой и общественной деятельности, содействие их социальной интеграции.

### **Задачи:**

- Определение круга потенциальных посетителей музея, анализ потребностей пользователей;
- Разработка специфических средств, форм и методов музейного обслуживания в соответствии с категорией инвалидов, создание оптимальных условий для всех категорий посетителей;
- Работа с коррекционными дошкольными и общеобразовательными учреждениями, содействие в учебно-воспитательном процессе.

## **2. Принципы социальной справедливости и установленные законодательствам права при оказании музейных услуг инвалидам**

2.1. Музейные услуги инвалидам (в том числе и детям-инвалидам) должны предоставляться при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- а) соблюдение прав гражданина и человека;
- б) ориентации музейного обслуживания на индивидуальные потребности инвалидов;
- в) обеспечения равных возможностей в получении услуг и их доступности для инвалидов.

2.2. При получении услуги инвалиды имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- а) получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге

предоставляется работниками непосредственно инвалидам, а в отношении детей-инвалидов, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;

б) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки» при оказании услуг. Такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению. Работники, виновные в разглашении этой тайны, должны нести ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения.

При предоставлении услуг должны обеспечиваться безопасность граждан, соблюдаться все установленные нормы и правила пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным законом о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

В случае причинения инвалидам в процессе обслуживания вреда их здоровью, имуществу или морального вреда они могут с целью защиты своих законных прав и интересов обращаться в суд с иском о возмещении причиненного вреда в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Инвалидам, являющимся бактерио- или вирусоносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, может быть отказано в предоставлении услуг.

При предоставлении услуг инвалидам учреждение МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки» должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

### **3. Порядок и условия предоставления услуг при стационарном обслуживании**

Стационарное обслуживание направлено на оказание разносторонней помощи путем предоставления комплекса музейных услуг инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и по состоянию здоровья нуждающимся в постоянном уходе и наблюдении.

Предоставление музейных услуг в учреждении должно быть направлено на создание для инвалидов наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, на проведение мероприятий по музейному обслуживанию.

При предоставлении услуг инвалидам администрация учреждения должна исполнять функции по качественному обслуживанию инвалидов.

### 3.1 Алгоритмы оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий в МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки»

Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение <sup>1</sup>
<b>К</b>	Инвалиды, передвигающиеся на креслах - колясках	
<b>О</b>	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
<b>С</b>	Инвалиды с нарушением зрения	
<b>Г</b>	Инвалиды с нарушением слуха	
<b>У</b>	Инвалиды с нарушением умственного развития	

Действия сотрудников МБУК «Краеведческий музей города Великие Луки» при оказании ситуационной помощи в соответствии с категориями инвалидности:

#### 3.1.2. Ситуационная помощь инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках и с нарушениями опорно-двигательного аппарата

**Кассир:** видит человека с ограничением передвижения (на коляске, костылях),

<sup>1</sup> Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012г. № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения». Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

- Выходит на улицу, открывает входные двери;
- Инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, и с нарушениями опорно-двигательного аппарата оказывает помощь при перемещении;
- Оказывает помощь при входе в здание;
- Уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- Помогает раздеться в гардеробе;
- Сообщает сотруднику музея о посещении человека с ограничением передвижения;
- Оказывает помощь при одевании;
- Оказывает помощь при выходе из музея.

**Сотрудник музея** – специалист по работе с инвалидами и маломобильными гражданами:

- Узнает о цели посещения;
- Обслуживает человека с ограничением передвижения, предоставляет основной и дополнительный набор музейных услуг, обеспечивающий альтернативные условия и режим пользования ими, обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов, создавая комфортные условия пользования музейными услугами, оперативный доступ, поиск и получение музейной информации;

- По окончании сопровождает до гардероба;
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

***При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:***

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – 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.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

### **3.1.3 Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями зрения.**

#### **Кассир:**

- Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- Открывает входные двери;
- Помогает войти в здание;
- Уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- Помогает раздеться в гардеробе;
- Берет человека под локоть и сопровождает до сотрудника музея;
- Оказывает помощь при одевании;
- Оказывает помощь при выходе из музея.

**Сотрудник музея** – специалист по работе с инвалидами и маломобильными гражданами:

- Узнает о цели посещения;
- При необходимости оказывает помощь при ориентации в помещении;
- Обслуживает инвалида с кодом «С», предоставляет основной и дополнительный набор музейных услуг, обеспечивая альтернативные условия и режим пользования ими, обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов, создавая комфортные условия пользования музейными услугами, оперативный доступ, поиск и получение музейной информации;
- По окончании сопровождает до гардероба;
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

#### ***При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:***

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не просят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

### **3.1.4. Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в самообслуживании (безрукий либо не действует руками).**

Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

#### **Кассир:**

- Встречает инвалида на улице (на входе в здание);

- Открывает и закрывает входные двери;
- Помогает войти в здание;
- Уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- Помогает раздеться в гардеробе;
- Сообщает сотруднику музея о посещении инвалида с нарушением в самообслуживании;
- Оказывает помощь при одевании;
- Оказывает помощь при выходе из музея.

**Сотрудник музея** – специалист по работе с инвалидами и маломобильными гражданами:

- Узнает о цели посещения;
- Обслуживает инвалида – предоставляет основной и дополнительный набор музейных услуг, обеспечивающий альтернативные условия и режим пользования ими, обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов, создавая комфортные условия пользования музейными услугами, оперативный доступ, поиск и получение музейной информации;
- По окончании сопровождает до гардероба;
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

### **3.1.5 Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями зрения и слуха (слепоглухие)**

При посещении учреждения инвалида с нарушением зрения и слуха, ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

#### **3.1.5.1 Ситуационная помощь глухонемому человеку и инвалидам с нарушением слуха**

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник музея знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания помощи, осуществляет услугу при помощи запроса-ответа в виде записок.

***При общении с людьми, имеющими нарушение слуха, необходимо помнить:***

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

3. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

4. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

5. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо, или же помахать рукой.

6. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

7. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение, используйте жесты.

8. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.

9. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщайте по факсу или электронной почте или другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

***При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи, необходимо помнить:***

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

6. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

8. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Не стесняйтесь

переспросить то, что Вы не поняли. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте и не подавляйте. Не торопите говорящего.

10. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения речи, не может понять Вас.

11. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями. Поскольку они – личная принадлежность человека.

12. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

### **3.1.6. Ситуационная помощь инвалидам с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования**

При посещении учреждения инвалидами данной группы посетителей ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию).

## **4. Ответственность**

Выписка из Федерального закона от 20.07.1995 г. № 18 - ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

### ***«Статья 32. Ответственность за нарушение прав инвалидов. Рассмотрение споров»***

Граждане и должностные лица, виновные в нарушении прав и свобод инвалидов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Споры по вопросам установления инвалидности, реализации индивидуальных программ реабилитации инвалидов, предоставления конкретных мер социальной защиты, а также споры, касающиеся иных прав и свобод инвалидов, рассматриваются в судебном порядке».