

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области
«Волгодонский художественный музей»
(ГБУК РО Волгодонский художественный музей))

ПРИКАЗ

« 28 » декабря 2024 г.

№ 79

г. Волгодонск

**Об утверждении Инструкции по
обслуживанию инвалидов и
других маломобильных граждан**

В целях совершенствования деятельности ГБУК РО «Волгодонский художественный музей» по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан, методического обеспечения процессов модернизации деятельности музея, направленных на качественное выполнение государственного задания,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Евецкой Светлане Владимировне, ученому секретарю музея, провести первичный инструктаж персонала непосредственно работающих с инвалидами и малоподвижными гражданами в ГБУК РО «Волгодонский художественный музей».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Рыкова

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ**

**государственное бюджетное учреждение культуры Ростовской области
«Волгодонский художественный музей»
(ГБУК РО «Волгодонский художественный музей»)**

**УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК РО
«Волгодонский художественный музей»
от 28.12.2024 № 79**

ИНСТРУКЦИЯ

**по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан
при посещении
Государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области
«Волгодонский художественный музей»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей» (далее Инструкция) определяет правила поведения сотрудников Государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области «Волгодонский художественный музей» (далее Музей) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. В Инструкции применяются следующие определения и понятия:

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 (МГ) — 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.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с:

– Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

– 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».

– Приказом Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»

– Приказом Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения надлежащего уровня обслуживания инвалидов и иных маломобильных граждан при посещении ими Музея и получении предоставляемых Музеем услуг.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. **Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидом 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 его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении 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 кресло-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. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И ИНЫХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН

3.1. При посещении Музея инвалидами и иными маломобильными гражданами сотрудник Музея должен проинформировать ответственное лицо за организацию работы по обеспечению доступности зданий Музея и его услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения.

3.2. Ответственное лицо за организацию работы по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения зданий Музея и его услуг должен обеспечить условия для комфортного пребывания инвалидов и иных маломобильных граждан в Музее.

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

3.4. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид или иные маломобильные граждане, необходимо ли им сопровождение.

3.5. При посещении Музея инвалидами и иными маломобильными гражданами необходимо рассказать им:

- об особенностях здания Музея: количестве этажей; наличии поручней и других приспособлений и устройств для инвалидов и иных маломобильных граждан; расположении санитарных комнат; возможных препятствиях на пути т.д.;
- о перечне предоставляемых услуг и порядке предоставления услуг;
- о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и иных маломобильных граждан, имеющихся в распоряжении Музея, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ОТДЕЛЬНЫМ ГРУППАМ ИНВАЛИДОВ И ИНЫМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

4.1. При посещении Музея инвалидами, имеющими нарушение зрения, сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- 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.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, порогах и т.п.
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет,

расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть по имени того, к кому вы обращаетесь или дотрагивайтесь до предплечья человека, к которому вы обращаетесь.

- 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. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

- При проведении экскурсии необходимо предварительно выяснить степень потери зрения - видят ли посетители предметы или их очертания, обладает ли кто-нибудь из них светоощущением, или они не видят ничего, и, основываясь на этом, строить экскурсионный маршрут.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом, заканчивая разговор, предупредите о своем уходе.

- Вполне допустимо использовать те же глаголы и обороты, что и в общении с людьми без инвалидности, употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать или слышать. Например, незрячие люди смотрят выставку, смотрят фильм, осматривают экспонат и т.д. Если вам некомфортно сразу использовать эти выражения, подберите нейтральные глаголы, например: незрячие «знакомятся с выставкой», «ознакомьтесь с этим экспонатом».

- Если незрячий человек попросил вас прочитать какой-то текст, не выкидывайте из него части, даже если вам кажется, что они не важны для понимания содержания текста.

- Общаясь с незрячими и слабовидящими посетителями, важно помнить, что та часть информации, которую мы получаем при помощи зрения, для них недоступна.

- Если вам необходимо привлечь внимание незрячего человека, слегка дотроньтесь до его предплечья и назовите себя, чтобы человек понимал, что вы обращаетесь именно к нему, и знал, с кем он ведет диалог.

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Если вы заметили, что незрячий или слабовидящий человек испытывает какие-либо трудности, не может что-то найти или идет в неверном направлении, прежде чем что-либо сделать, уточните, нужна ли ваша помощь. Если ответ был утвердительным, узнайте, каким именно образом лучше помочь. Если человек отказался от помощи, не стоит навязываться, подождите, и если человек не справляется, спросите еще раз. Если человек наотрез отказывается от помощи и его действия не несут угрозы жизни и здоровью его и окружающих, не стоит продолжать предлагать помощь.

- Если вам необходимо сопроводить незрячего в туалет, доведите его до двери кабинки и объясните, где находится унитаз, где и какой замок на двери кабинки, где находится туалетная бумага и какой тип слива на унитазе.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, предупреждайте о препятствиях, возникающие на пути, при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, не делайте рывков, резких движений.

- Подходя к ступеням, предупредите, что сейчас будет лестница. Дойдя до конца лестницы, предупредите, что это последняя ступенька. Проходя через дверной проем, как правило, сопровождающий открывает дверь, а незрячий человек закрывает.

4.2. При посещении Музея инвалидами, имеющими нарушение слуха, сотрудники

Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- 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.

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

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

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Общаясь со слабослышащими и глухими посетителями, поворачивайтесь к ним лицом, старайтесь не стоять против света. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Следует понимать, что даже при использовании слуховых аппаратов или кохлеарных имплантатов глухие и слабослышащие испытывают трудности в восприятии и понимании речи окружающих. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику, говорить спокойно и четко, короткими, простыми фразами, избегая несущественных слов.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

- Если вы видите, что вас не понимают, то лучше написать глухому собеседнику то, что вы хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь неслышащий не видит в это время вашего лица и губ. Однако надо помнить, что для ряда глухих письменное общение также может представлять проблему, ведь для некоторых из них, как для иностранцев, русский язык не является родным языком.

- 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.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

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

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику русского жестового языка. При этом будьте готовы к тому, что глухой не будет смотреть все время только на вас, периодически его взгляд будет устремлен на переводчика.

- Если вам необходимо пройти сквозь группу глухих, разговаривающих на жестовом языке, просто быстро пройдите, не стоит пытаться «просочиться незаметно».

4.3. При посещении Музея инвалидами, испытывающими затруднения в речи, сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Важно, чтобы во время экскурсии не мешали посторонние источники шума. Во время работы нужно встать так, чтобы было видно лицо экскурсовода.

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

- 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, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказано. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

4.4. При посещении Музея инвалидами, имеющими задержку в развитии, проблемы в общении, умственные нарушения, сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно, кратко и, по сути дела. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком. Будьте готовы повторить фразы несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
- Информировав об услугах, которые может получить посетитель, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Не разглядывайте в упор своих собеседников. Не притрагивайтесь к вашим собеседникам без разрешения (чтобы не спровоцировать истерику). Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.
- Очень важно во время посещения Музея создать психологически комфортную атмосферу на экскурсии, занятии и т.д. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбужденными и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем им можно помочь.

4.5. При посещении Музея инвалидами, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата, и иными маломобильными гражданами, использующими коляски, сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Предлагайте маломобильным посетителям и посетителям на колясках помощь, особенно там, где им передвигаться трудно.
- Пропускайте человека на коляске ближе к экспонатам.
- При проведении экскурсии лучше, если лица экскурсовода и экскурсанта будут расположены на одном уровне: удобнее всего сесть или отойти немного назад, чтобы посетителям с инвалидностью не надо было запрокидывать голову.