Муниципальное бюджетное учреждение «Бикинский краеведческий музей имени Н.Г. Евсеева»
отдела культуры администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ
«Краеведческий музей имени Н.Г. Евсеева»
_____ О.В. Иванова
«___» _____ 2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ

ДЛЯ ПЕРСОНАЛА МБУ «КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.Г. ЕВСЕЕВА» О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ПРИБЫВШИМ В УЧРЕЖДЕНИЕ ИНВАЛИДАМ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

г. Бикин – 2016

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. **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 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам, предоставляемым в учреждении, оказания при этом необходимой помощи.

1.4. **Требования к персоналу учреждения:**

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;
- основных видов информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомлённость о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг;
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. ***Обращение к человеку*:** уважительное и вежливое обращение при встрече. При ведении разговора с инвалидом любой категории необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к его сопровождающему.

2.2. ***Представление:*** при встрече обязательно представьтесь.

2.3. ***Предложение помощи:*** предложив помощь, подождите, пока её примут, а затем уточните, что и как делать; всегда предлагайте помощь при открытии двери и преодолении препятствия.

2.4. ***Обеспечение доступности услуг:*** лично убедитесь в доступности места, где предусмотрено оказание услуг, поинтересуйтесь, чем и как можете ещё помочь.

2.5. ***Обращение с кресло-коляской:*** Не облокачивайтесь на неё и не толкайте. При просьбе о помощи инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. ***Внимательность и терпеливость*:** при ведении разговора с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить, а Вам - понять его.

2.7. ***Расположение для беседы:*** при ведении разговора с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто читает по губам, расположитесь, чтобы Вас было хорошо видно.

2.8. ***Привлечение внимания человека:*** чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ ПРИБЫТИИ ИНВАЛИДА, МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН

При прибытии инвалида в учреждение персонал учреждения ОБЯЗАН:

- оказать помощь при входе и выходе из здания, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды);
- уточнить в какой помощи он нуждается, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения;
- рассказать об особенностях здания учреждения, расположении санитарных комнат;
- пригласить (вызвать) по средствам связи специалиста, к которому прибыл инвалид;
- при необходимости познакомить его с сотрудником, задействованным в работе с ним, представив по фамилии, имени и отчеству;
- информировать, к кому он должен обратиться в случаи возникающих затруднений;
- указать место проведения мероприятия (встречи), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

- обеспечить допуск в помещение собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ ДЕЖУРНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ С ПРИБЫВШИМИ В УЧРЕЖДЕНИИЕ ИНВАЛИДАМИ

4.1. **Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- проводите его до места оказания услуги. Если незрячий человек сбился с маршрута подойдите и помогите выйти на нужный путь;
- опишите кратко местонахождение, предупредите о препятствиях – ступенях (используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку);
- не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырём;
- при чтении незрячему человеку предупредите его об этом. При подписании инвалидом документа – полностью его прочитайте;
- при предложении присесть - направьте его руку на спинку стула или подлокотник, дайте ему возможность свободно потрогать предмет;
- при общении с группой незрячих людей каждый раз называйте того, к кому обращаетесь;
- не заставляйте собеседника обращаться в пустоту, если перемещаетесь, предупредите его об этом;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами, будьте точными в определениях.
- оказывая помощь, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, не делав рывков, резких движений, предупреждая о препятствиях.

4.2. **Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

- разговаривая с ним, смотрите прямо на него; не затемняйте своё лицо и не загораживайте его руками, волосами, предметами;
- существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Спросите у них, какой способ они предпочитают. Некоторые 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 - слегка троньте его, или помашите рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать, особенно в ухо;

- при просьбе повторить сказанное - перефразируйте своё предложение, используя жесты. Убедитесь, что вас поняли, не стесняйтесь спросить об этом;

- сообщив информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, чтобы она была понята;

- при возникновении трудностей устного общения, предложите переписываться;

- при общении через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику;

- не все кто плохо слышит, может читать по губам. Лучше спросить об этом при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: 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.

ЖУРНАЛ ИНСТРУКТАЖА ПЕРСОНАЛА
МБУ «КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Н.Г. ЕВСЕЕВА» ПО ОЗНАКОМЛЕНИЮ С ТРЕБОВАНИЯМИ ИНСТРУКЦИИ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ПРИБЫВШИМ В УЧРЕЖДЕНИЕ ИНВАЛИДАМ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ

P.S. подписи на инф стендах

№№ пп	Дата инструктажа	Должностное лицо проводившее инструктаж	Подпись	Проинструктированное должностное лицо учреждения	Подпись