**МБУК «Невельский историко – краеведческий музей»**

РФ, 694740, Сахалинская область, г. Невельск, ул. Рыбацкая, 115

Тел. 6-23-71, e-mail: nevelsk-museum@mail.ru

**ПРИКАЗ**

**№ 21 од от 15.01.2020г.**

Об утверждении инструкций о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУК «Невельский историко-краеведческий музей»

Согласно Федеральному закону 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» и в целях исполнения требований доступности социальных объектов Невельского городского округа

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» (Приложение № 1) для применения всеми ответственными за оказание ситуационной помощи специалистами и работниками музея.

2. Назначить «ответственным специалистом» за оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУК «Невельский историко-краеведческий музей»:

Сухинину Е.В., музейного смотрителя;

Ерошенко Н.В., кассира.

3. В случае отсутствия вышеназванных специалистов на рабочем месте, обязанности по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении музея возлагаются на:

Марцинишену Е.Л., экскурсовода;

Иванову И.М., методиста по музейно-образовательной работе;

Чернову С.В., специалиста по экспозиционно-выставочной деятельности.

4. Вы выходные и праздничные дни ситуационную помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» оказывают специалисты и работники музея назначенные приказом о работе в выходные и праздничные дни.

5. Сухининой Е.В. озанакомить всех сотрудников музея с инструкцией о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» в срок до 30.01.2020г.

7. Общий контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор И.И.Чирков

С приказом ознакомлены:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждено

приказом МБУК «Невельский историко-

краеведческий музей»

от 15.01.2019 №21-од

**Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении**

**МБУК «Невельский историко-краеведческий музей»**

**I. Общие положения**

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», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

Инструкция предназначена для работников МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» (далее - музей), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими музея (далее - ответственные специалисты).

В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

**ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

**II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения музея инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств музея выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.

Приказом МБУК «Невельский историко-краеведческий музей» назначаются работники музея, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях музея ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;

- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

**Действия сотрудника поста охраны** в музее при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с белой тростью), выходит на улицу, открывает входные двери;

2) оказывает помощь при входе в здание музея;

3) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения музея;

4) в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту о посещении музея инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.

5) до прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в фойе музея и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);

6) оказывает помощь при выходе из здания колледжа.

**Действия ответственного специалиста** при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

1)при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в фойе первого этажа (при сложностях с передвижением);

2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина по экспозициям музея, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В экспозиционном зале указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в экспозиционный зал. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в экспозиционные залы, расположенные на первом этаже музея. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

6) По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.