

Муниципальное казённое учреждение культуры
«Оконешниковский межпоселенческий историко-краеведческий музей»

«УТВЕРЖДЕНО»
приказом МКУК ОМИКМ
от 10.10.2022 года № 52 «о/д»



Инструкция

по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам
при их личном обращении в Муниципальное казённое учреждение культуры
«Оконешниковский межпоселенческий историко-краеведческий музей»

р.п.Оконешниково 2022 г.

1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении Муниципальное казённое учреждение культуры «Оконешниковский межпоселенческий историко-краеведческий музей» (далее - Инструкция) регламентирует порядок действий Муниципального казённого учреждения культуры «Оконешниковский межпоселенческий историко-краеведческий музей» (далее - Музей) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в учреждение.

2. В Инструкции используются следующие понятия:

- ответственный - сотрудник учреждения, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в учреждение;
- ситуационная помощь - помощь, оказываемая инвалидам и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в учреждение;
- маломобильные граждане - граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично обратившиеся в учреждение, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в Музей инвалидов и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по сопровождению гражданина в Музей. При фиксации визуально перед входом в учреждение инвалида, иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь, уточняется способ ее предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в учреждение (в том числе к месту организации приема граждан для подачи обращения).

Входная зона учреждения оборудована пандусом, что обеспечивает доступ в учреждение граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в фойе Музея. В фойе размещены места для отдыха.

4. При сопровождении инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в Музей, к месту организации приема граждан, получения консультации, или посещения музейных мероприятий или выставок, ответственным обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами:

❖ Для гражданина с нарушением слуха:

- Ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается

гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

❖ Для гражданина с нарушением зрения:

- Ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным;

❖ Для гражданина, испытывающего трудности при передвижении:

- Ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь, ответственный сопровождает гражданина;

❖ Для гражданина с нарушениями интеллекта:

- ответственный предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином двери экспозиционных залов и предлагая просмотреть экспозиции и выставки, или разместится на стуле.

5. Лицом, осуществляющим прием (консультирование, прием обращений граждан), или проведение музейных мероприятий или выставок, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом:

❖ Для гражданина с нарушением слуха:

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

❖ Для гражданина с нарушением зрения:

- специалисту, осуществляющему прием (консультирование, прием обращений граждан), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий прием (консультирование, прием обращений граждан), перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

- при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

❖ Для гражданина, испытывающего затруднения в речи:

при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов,

при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

❖ Для гражданина с интеллектуальными нарушениями:

в 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 завершении личного приема (консультирования, приема обращения гражданина) или после посещения музейных мероприятий и выставок ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный специалист сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.