

Краевое государственное бюджетное учреждение  
«Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина»  
(КГБУ ВММЗ В. М. Шукшина)

П Р И К А З

09.01. 2023 года

№ 24.1

с. Сростки

Об утверждении Порядка взаимодействия  
сотрудников при предоставлении услуг инвалиду,  
а также оказания ему ситуационной помощи

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг, с приказами Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. №2803 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, для создания условий посещения музея инвалидами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия сотрудников в Краевом государственном бюджетном учреждении «Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина» (КГБУ ВММЗ В. М. Шукшина) при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи согласно Приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Инструкцию по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объекте, на котором они предоставляются, согласно Приложению 2 к настоящему приказу.

3. Возложить обязанности по организации работы по инструктированию персонала по порядку взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи на специалиста по кадрам Перехожеву Ю.А.


4. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



М.А. Горопчина

С приказом ознакомлена:

Дата	ФИО	Роспись
09.01.2023	Перехожева Ю.А.	

**Порядок взаимодействия сотрудников  
КГБУ ВММЗ В. М. Шукшина при предоставлении услуг инвалиду,  
а также оказания при этом необходимой помощи**

Должность	Действия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду
<p>Рабочий по по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, дворник - лицо, находящееся на прилегающей территории музея в момент его посещения инвалидом</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории организации, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории музея.</li><li>2. Вызывает дежурного научного сотрудника для оказания ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала.</li><li>3. Оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание.</li><li>4. Сообщает сторожу о посещении музея инвалидом</li></ol>
<p>Сторож, музейный смотритель, заведующий хозяйственным отделом и т.п. – лицо, которое первым встречает инвалида в организации</p>	<p><b>В случае, если инвалид замечен на территории музея:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Увидев на экране монитора камеры внешнего наблюдения инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории музея, вызывает дежурного научного сотрудника для оказания ситуационной помощи.</li><li>2. Открывает дверь, голосом обозначает направление движения ко входу в здание, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории музея.</li><li>3. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: открывает входные двери; подъем коляски; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь.</li><li>4. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания.</li></ol> <p><b>В случае, если инвалид замечен в помещении музея (на входе):</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего в помещении, вызывает дежурного научного сотрудника для оказания ситуационной помощи по телефону. Инвалиду на костылях при необходимости предлагает сесть .</li><li>2. Отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь.</li><li>3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания</li></ol>
<p>Музейный смотритель, дежурный научный сотрудник Ответственный за</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание: встречает на</li></ol>

<p>оказание ситуационной помощи</p>	<p>улице (на входе в здание); открывает входные двери; отделяет от потока посетителей.</p> <p>2. Выясняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения музея.</p> <p>3. Отводит, при необходимости, в гардероб.</p> <p>4. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе.</p> <p>5. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги.</p> <p>6. Сопровождает до входной двери туалетной комнаты (при необходимости)</p> <p>7. По окончании оказания услуги сопровождает инвалида до гардероба.</p> <p>8. Оказывает помощь при выходе из музея.</p> <p>9. Уведомляет родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида (при необходимости)</p> <p>Дополнительно:</p> <p><b>1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь;</li> <li>- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.</li> </ul> <p><b>2. Инвалиду с нарушениями зрения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации;</li> <li>- предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);</li> <li>- оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг; - при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.</li> <li>- обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника.</li> </ul> <p><b>3. Инвалиду с нарушениями слуха:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- При отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи</li> </ul>
---	--

	<p>переписки на бумажном носителе;  - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг.</p> <p><b>4. Инвалиду с нарушениями умственного развития:</b></p> <p>- при сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения;  - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг</p>
<p>Сотрудник, оказывающий услуги (сотрудник, посещение которого является целью инвалида), научный сотрудник</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий</li> <li>2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</li> <li>3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.</li> <li>4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами.</li> <li>5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников</li> </ol>
<p>Вспомогательный персонал (музейный смотритель и др.сотрудники)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. При необходимости сообщает дежурному научному сотруднику, ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом</li> <li>2. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала.</li> <li>3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы.</li> </ol> <p>Дополнительно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инвалиду с нарушениями зрения обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника</li> </ol>

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **по обеспечению доступности для инвалидов услуг на объекте, на котором они предоставляются в КГБУ ВММЗ В. М. Шукшина**

#### **I. Общие правила этикета**

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. **Обращение к человеку:** когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. **Пожатие руки:** когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.
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.
4. **Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. **Адекватность и вежливость:** обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
6. **Не опирайтесь на кресло-коляску:** опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.
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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.
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.
10. **Не смущайтесь**, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в год.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

## **II. Сопровождение инвалидов при посещении музея**

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при посещении музея инвалидом необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания музея:
  1. основных экспозиционных залах и местах их расположения в здании;
  2. расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Познакомить инвалида со всеми сотрудниками музея, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству.
3. При завершении посещения музея приёма уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

## **III. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма**

### **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

- Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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 решения заранее.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- 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, лужах, ямах, низких прилоках, трубах 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.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- 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 пожалть руку, скажите об этом.
- 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.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

#### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- 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 четко, 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.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- 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. □ Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

#### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:**

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Информирова об услугах, которые может получить клиент, 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.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

#### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:**

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

#### **Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:**



- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.
- 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 сказали. 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 на листке.