

УТВЕРЖДАЮ
Приказ №10 от 2 8.09.2018г.
Директор МБУК «Патрушевский ДК»
И.В.Кривопишина



**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Патрушевский дом культуры»**

**ПОРЯДОК
взаимодействия сотрудников МБУК «Патрушевский ДК»
при предоставлении услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья.**

1. Основные положения.

Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения комфортных условий предоставления услуг в учреждении МБУК «Патрушевский ДК», а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении услуги.

Для реализации помощи каждой группе лиц с ограниченными возможностями нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех подразделений и сотрудников МБУК «Патрушевский ДК» в данном направлении и организаций по определению и предоставлению видов услуг лицам с ограниченными возможностями и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Коды категорий лиц с ограниченными возможностями здоровья, нуждающихся в ситуационной помощи:

Код «К» - лицо с ограниченными возможностями здоровья, передвигающееся в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

Код «О» - лицо с ограниченными возможностями здоровья, ограниченное в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Код «С» - лицо с ограниченными возможностями здоровья по зрению (слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

Код «Г» - лицо с ограниченными возможностями здоровья по слуху (глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

Код «У» - лицо с ограниченными возможностями здоровья, ограниченное в общении и контроле за своим поведением (с выраженными (тяжелыми проблемами) нарушениями умственных функций).

Сотрудники МБУК «Патрушевский ДК», предоставляющие услуги (ситуационную помощь) лицам с ограниченными возможностями здоровья должны знать:

- решения Правительства Российской Федерации по вопросам культуры и искусства;
- приказы, распоряжения и другие нормативные документы, утверждаемые Министерством культуры Российской Федерации, и учредителем Учреждения - Администрации Сысертского городского округа, локальные документы Учреждения,

касающиеся его деятельности;

- инструкции и другие нормативные документа по эксплуатации учреждения культуры; Постановление Правительства Российской Федерации 17.03.2011 г. № 175 «О государственной программе Российской Федерации "Доступная среда", Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

Обеспечение высокой культуры обслуживания при оказании услуг (ситуационной помощи) лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Сотрудники МБУК «Патрушевский ДК», предоставляющие услуги (ситуационную помощь) лицам с ограниченными возможностями здоровья должны соблюдать установленные правила этикета при общении с такими категориями населения (Приложение № 1)

1.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в МБУК «Патрушевский ДК» лиц с ограниченными возможностями здоровья, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:

- выделение на стоянке МБУК «Патрушевский ДК» специальных парковочных мест для автотранспорта таких лиц;
- оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;
- возможность самостоятельного, или с помощью сотрудников предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, наличие табло "Бегущая строка", а также надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- наличие технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.п.);
- возможность размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья, использующих кресла - коляски, на местах в зрительных залах в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2012;

2. Порядок взаимодействия сотрудников

МБУК «Патрушевский ДК» при предоставлении услуг (ситуационной помощи) лицам с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с кодами категорий инвалидности.

Для обеспечения лицам с ограниченными возможностями доступа наравне с другими к пользованию услугами, оказываемым МБУК «Патрушевский ДК», ответственным лицам необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося нарушения здоровья.

Ситуационная помощь в МБУК «Патрушевский ДК» оказывается с учетом той ситуации, в которой находится лицо с ограниченными возможностями.

2.1. Ситуационная помощь лицу с ограниченными возможностями здоровья с кодом «К».

2.1.1. Вахтер: в случае получения звукового сигнала кнопки вызова персонала,

установленной на входной двери МБУК «Патрушевский ДК», или увидев по монитору системы видеонаблюдения посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- уточняет цель посещения учреждения, оказывает консультационную помощь по вопросам деятельности МБУК «Патрушевский ДК»
- оказывает помощь при высадке(посадке) в автотранспортное средство, входе (выходе) в здание;
- оказывает помощь при перемещении к выделенному месту оказания услуг;
- сообщает ответственному лицу за организацию и проведение мероприятия о посещении посетителя с ограничением передвижения и целях посещения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения, закрывает входные двери.

2.1.2. Ответственное лицо за организацию и проведение мероприятия: в соответствии с целями посещения организует перемещение посетителя с ограничением передвижения по помещениям МБУК «Патрушевский ДК».

2.1.3. Лица, ответственные за сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- сопровождают в гардероб, помогают раздеться в гардеробе;
- сопровождают и оказывают помощь в посещении санитарно-гигиенических помещений;
- сопровождают и оказывают помощь при передвижении внутри здания;
- размещают в месте оказания услуг (зрительном зале);
- по окончании посещения сопровождают посетителя до гардероба, оказывают помощь при одевании и передвижении к выходу из здания.

2.1.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия лица с ограниченными возможностями передвижения - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. 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 Вам разрешили передвигать коляску, 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.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

2.2. Ситуационная помощь лицу с ограниченными возможностями здоровья с кодом «О».

Таким лицам необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

2.2.1. Вахтер: в случае получения звукового сигнала кнопки вызова персонала, установленной на входной двери МБУК «Патрушевский ДК», или увидев по монитору системы видеонаблюдения посетителя:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- уточняет цель посещения учреждения, оказывает консультационную помощь по вопросам деятельности МБУК «Патрушевский ДК»
- оказывает помощь при высадке(посадке) в автотранспортное средство, входе (выходе) в здание;
- оказывает помощь при перемещении к выделенному месту оказания услуг;
- сообщает ответственному лицу за организацию и проведение мероприятия о посещении посетителя с ограничением передвижения и целях посещения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения, закрывает входные двери .

2.2.2. Ответственное лицо за организацию и проведение мероприятия:

в соответствии с целями посещения организует, перемещение посетителя с ограничением передвижения по помещениям МБУК «Патрушевский ДК».

2.2.3. Лица, ответственные за сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья

- сопровождают в гардероб, помогают раздеться;
- сопровождают и оказывают помощь в посещении санитарно-гигиенических помещений;
- сопровождают и оказывают помощь при передвижении внутри здания;
- размещают в месте оказания услуг (зрительном зале);
- по окончании посещения сопровождают посетителя до гардероба, оказывают помощь при одевании и передвижении к выходу из здания.

2.3. Ситуационная помощь лицу с ограниченными возможностями здоровья с кодом «С».

2.3.1. Вахтер: в случае получения звукового сигнала кнопки вызова персонала, установленной на входной двери или увидев по монитору системы видеонаблюдения посетителя с ограниченными возможностями здоровья по зрению (слепой и слабовидящий, ограниченный в ориентации):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при высадке(посадке) в автотранспортное средство, входе (выходе) в здание;
- берет данное лицо под локоть и сопровождает к выделенному месту оказания услуг, уточняет цель посещения учреждения, оказывает консультационную помощь по вопросам деятельности МБУК «Патрушевский ДК».
- сообщает ответственному лицу за организацию и проведение мероприятия о посещении посетителя с ограничением передвижения и целях посещения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения, закрывает входные двери.

2.3.2. Ответственное лицо за организацию и проведение мероприятия:

в соответствии с целями посещения, организует перемещение посетителя по помещениям МБУК «Патрушевский ДК».

2.3.3. Лица, ответственные за сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья

- сопровождают в гардероб, помогают раздеться в гардеробе;
- сопровождают и оказывают помощь в посещении санитарно-гигиенических помещений;
- сопровождают и оказывают помощь при передвижении внутри здания;
- размещают в месте оказания услуг (зрительном зале);
- при необходимости знакомят со всеми надписями;
- по окончании посещения сопровождают посетителя до гардероба, оказывают помощь при одевании и передвижении к выходу из здания.

2.3.4. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- 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 об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте 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 вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

3. Ситуационная помощь лицу с ограниченными возможностями здоровья с кодом «Г».

При посещении МБУК «Патрушевский ДК» лицом с ограниченными возможностями здоровья по слуху он обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком, или сопровождающим лицом, или при помощи переписки на бумажном носителе.

Отведенное место для оказания услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья должны быть оснащены блокнотом и ручкой для переписки.

Во время пребывания такого лица в учреждении сурдопереводчик сопровождает его по территории, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях (другой информацией), участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика:

3.1. Вахтер: в случае получения звукового сигнала кнопки вызова персонала, установленной на входной двери МБУК «Патрушевский ДК»:
встречает посетителя на улице с блокнотом, в котором написано «Здравствуйте, прошу пройти за мной»;
знаками показывает путь к выделенному месту оказания услуг;
в выделенном месте оказания услуг, путем переписки уточняет цель посещения учреждения, оказывает консультационную помощь по вопросам деятельности МБУК «Патрушевский ДК»;
оказывает помощь при приобретении билетов;
сообщает ответственному лицу за организацию и проведение мероприятия о посещении посетителя с ограничением передвижения и целях посещения;
оказывает помощь при выходе из учреждения, закрывает входные двери.

3.2. Ответственное лицо за организацию и проведение мероприятия: в соответствии с целями посещения организует лицами, ответственными за сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья, перемещение лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху (глухонемой или глухой) по помещениям МБУК «Патрушевский ДК».

3.3. Лица, ответственные за сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- сопровождают в гардероб, помогают раздеться в гардеробе;
- сопровождают и оказывают помощь в посещении помещений и передвижении внутри здания;
- знакомят с письменной информацией о проводимых в МБУК «Патрушевский ДК» мероприятиях, другой информации при помощи переписки на бумажном носителе;
- размещают в месте оказания услуг (зрительном зале, классе);
- по окончании посещения сопровождают посетителя до гардероба, оказывают помощь при одевании и передвижении к выходу из здания.

4. Ситуационная помощь лицу с ограниченными возможностями здоровья с кодом «У».

При посещении МБУК «Патрушевский ДК» лицом с ограниченными возможностями здоровья с кодом «У» (нарушения умственных функций) ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам

Вахтером при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в МБУК «Патрушевский ДК» информацией.
- вызов ответственных лиц для уточнения и предоставления дополнительной помощи при необходимости.