



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАУК НСО

«ДНК им. Г.Д. Заволокина»

А.В. Романцов

2016г.

Инструкция для работников ГАУК НСО «ДНК им. Г.Д. Заволокина» по обеспечению доступа инвалидов к предоставляемым услугам

Настоящая инструкция для работников по обеспечению доступа инвалидов к предоставляемым услугам ГАУК НСО «ДНК им. Г.Д. Заволокина» (далее учреждение) разработана на основе методических материалов для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и должна быть использована при инструктировании работников учреждения при оказании услуги инвалидам.

1. 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 обладателе, 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, помащите 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 три (**один**) года.

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

2. Действия сотрудников учреждения при оказании ситуационной помощи в соответствии с категориями инвалидности

При посещении инвалидом учреждения сотрудник сопровождает его при входе и выходе из учреждения, помогает при приобретении билетов, помогает в гардеробе, при необходимости помогает при посещении туалета.

2.1. Ситуационная помощь инвалиду передвигающемуся в коляске, на костылях

Сотрудник службы охраны:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- сообщает администратору о посещении учреждения инвалидом с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при выходе из учреждения;
- администратор или другой сотрудник оказывает сопровождение и контроль при перемещении в зрительный или праздничный зал.

Администратор, контролер билетов, гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- информирует о наличии в учреждении функционально-планировочных зон «Пути движения внутри здания» и «Оказания услуг»;
- сопровождает при передвижении в учреждении;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

2.2. Ситуационная помощь слабовидящему, с ограничением в ориентации инвалиду

Сотрудник службы охраны:

- встречает слабовидящего инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание учреждения;
- берет инвалида под локоть и сопровождает до администратора;
- оказывает помощь при выходе из здания учреждения.

Администратор, контролер, гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в учреждении;
- сопровождает при передвижении в зрительный зал до места;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

- оказывают помощь при ориентации в здании учреждения;
- по окончании мероприятия, сопровождает при передвижении до гардероба;
- оказывает помощь при одевании.

2.3. Ситуационная помощь слабослышащему инвалиду

При посещении учреждения слабослышащий инвалид обращается к сотрудникам с сурдопереводчиком или при помощи переписки на бумажном носителе.

Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по зданию, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник учреждения (администратор, контролер билетов) знакомит инвалида с письменной информацией при помощи переписки на бумажном носителе. Администратор, контролер билетов, гардеробщик, любой другой сотрудник учреждения должны иметь блокнот и ручку для переписки со слабослышащим инвалидом.

Администратор, контролер билетов, гардеробщик:

- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает при передвижении в зрительный зал до места;
- информирует о безопасном движении пути эвакуации, в случае чрезвычайной ситуации;
- оказывают помощь при ориентации в здании учреждения;
- по окончании мероприятия, сопровождает при передвижении до гардероба.

3. Ответственность

Сотрудники учреждения несут ответственность за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящей инструкции;
- соблюдение требований охраны труда и правил противопожарной безопасности;
- соблюдение посетителями правил поведения в общественных местах учреждения и пожарной безопасности.