**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**

**«КИИКСКИЙ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР»**

**ПРИКАЗ**

15.07.2021 с. КИИК № 27а/х

**Об утверждении Положения об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения**

В целях соблюдения требований законодательства РФ по доступности и предоставлению услуг для инвалидов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (Приложение N1).

Директор КДЦ З.Н. Шершнева

Приложение № 1 к приказу МКУК «Киикский КДЦ

№ 27 от «15.07 2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

*Муниципального казённого учреждения культуры*

*«Киикский культурно -досуговый центр»*

**«Об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения»**

1. Общие положения

Настоящее Положение Муниципального казённого учреждения культуры «Киикский культурно -досуговый центр» (далее-МКУК «Киикский КДЦ»), об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов и других маломобильных групп населения при посещении ими здания и помещений МКУК «Киикский КДЦ» и получении предоставляемых МКУК «Киикский КДЦ» услуг, а также на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками МКУК «Киикский КДЦ» (далее – Сотрудники).

* 1. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами:
* Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
* Федерального закона 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";
* Приказа Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения";

- иными нормативными правовыми актами.

* 1. Целью настоящего Положения является, обеспечение всем гражданам – получателям услуг в МКУК «Киикский КДЦ», в том числе инвалидам и иным маломобильным гражданам, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых МКУК «Киикский КДЦ» без какой- либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами.
  2. **Задачами настоящего Положения являются:**
* разработка и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи сотрудниками МКУК «Киикский КДЦ»;
* закрепление и разъяснение сотрудникам МКУК «Киикский КДЦ» основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к МКУК «Киикский КДЦ» и его сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;
* формирование у сотрудников МКУК «Киикский КДЦ» единообразного понимания политики МКУК «Киикский КДЦ» о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания при этом указанным лицам необходимой помощи;
* формирование у сотрудников МКУК «Киикский КДЦ», независимо от занимаемой должности, толерантного отношения к инвалидности и инвалидам.

1. Используемые понятия и определения
   1. Инвалиды – лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленного заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящего к ограничению жизнедеятельности и вызывающего необходимость социальной защиты.
   2. Инвалидность – эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.
   3. Ребенок-инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты, в возрасте до 18 лет.
   4. Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.
   5. Маломобильные граждане – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, в том числе инвалиды, граждане пожилого возраста, лица с временными или стойкими

нарушениями здоровья, лица с детьми в возрасте до 3 лет, в том числе с детскими колясками, а также иные лица, испытывающие затруднения при движении и (или) потреблении услуги в силу устойчивого или временного физического недостатка, вынужденные использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления

* 1. Объект – доступные для посетителей зрительные залы учреждения, фойе и дворовые территории МКУК «Киикский КДЦ» по адресу:
* СДК с. Киик, 633421, с.Киик, ул. Центральная, д.14;
* ДО д. Кусмень, 633421, д. Кусмень, ул. Новая, д.6;
  1. **Услуги – предоставляемые МКУК «Киикский КДЦ» - это комплекс услуг в соответствии с Положением об оказании платных услуг Муниципальным казённым учреждением культуры «Киикский культурно- досуговый центр» в последней редакции**.

1. Основные принципы деятельности

3.1. Деятельность МКУК «Киикский КДЦ», направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в МКУК «Киикский КДЦ» осуществляется на основе следующих основных принципов:

* + уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
  + не дискриминация;
  + полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
  + равенство возможностей;
  + равенство прав мужчин и женщин;
  + доступность;
  + уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

1. Принимаемые МКУК «Киикский КДЦ» меры по обеспечению условий доступности объектов и предоставляемых услуг
   1. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в МКУК «Киикский КДЦ», включают:

* определение сотрудников МКУК «Киикский КДЦ», ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;
* обучение и инструктирование сотрудников МКУК «Киикский КДЦ» по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

- создание инвалидам и иным маломобильным гражданам условий по обеспечению доступности МКУК «Киикский КДЦ» и предоставляемых им услуг в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством;

- отражение на официальном сайте МКУК «Киикский КДЦ» информации по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых МКУК «Киикский КДЦ» услуг.

* 1. Настоящее Положение является обязательным для всех сотрудников МКУК «Киикский КДЦ», а также иных лиц, посещающих учреждение.

5.Структура управления деятельностью МКУК «Киикский КДЦ»

Эффективное управление деятельностью МКУК «Киикский КДЦ», направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых МКУК «Киикский КДЦ» услуг, а также оказание указанным лицам при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия всех сотрудников МКУК «Киикский КДЦ».

* 1. Директор МКУК «Киикский КДЦ» определяет ключевые направления обеспечения доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, утверждает локальные правовые акты, регламентирующие вопросы обеспечения доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, организует общий контроль за эффективной реализацией предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения в МКУК «Киикский КДЦ».
  2. Сотрудники МКУК «Киикский КДЦ» осуществляют меры по реализации обеспечения доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с настоящим Положением, инструкциями (Приложение 2, приложение № 3).
  3. Основные положения проводимых в МКУК «Киикский КДЦ» мер по обеспечению доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения доводятся до сведения всех сотрудников МКУК «Киикский КДЦ» и используются при инструктаже работников и их обучении по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения.

1. Условия доступности Объектов

В целях приведения текущих условий доступности Объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствие с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно- правовыми актами, МКУК «Киикский КДЦ» стремится обеспечить надлежащий уровень доступности Объектов, в том числе:

1.Возможность беспрепятственного входа и выхода на Объекты МКУК «Кудринский КДЦ».

2.Содействие инвалидам и иным маломобильным гражданам при входе в Объекты МКУК «Киикский КДЦ» и выходе из них.

3.Возможность помощи для посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект.

4.Возможность самостоятельного передвижения по объектам МКУК

«Киикский КДЦ» в целях доступа к месту предоставления услуг, в том числе с помощью сотрудников МКУК «Киикский КДЦ», ответственных за предоставление услуг.

5.Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения, а также функций самостоятельного передвижения по территории МКУК «Киикский КДЦ» и оказание им помощи.

6.Оказание сотрудниками КДЦ, ответственными за предоставление услуг, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию Объектов наравне с другими лицами.

7.Условия доступности услуг, предоставляемых МКУК «Киикский КДЦ»

В целях обеспечения доступности услуг, предоставляемых МКУК «Киикский КДЦ, для инвалидов и других маломобильных групп населения создаются условия, перспективной целью которых является достижение надлежащего уровня доступности услуг согласно требованиям, установленным законодательными и иными нормативно-правовыми актами, в том числе:

- Возложение на одного из сотрудников учреждения обязанностей по организации обслуживания инвалидов и иных маломобильных граждан в МКУК «Киикский КДЦ» и вовлечение инвалида в социокультурную деятельность учреждения.

- Оказание сотрудниками КДЦ, инвалидам и иным маломобильным гражданам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, о совершении других необходимых для получения услуг.

- Условия доступа к помещениям МКУК «Киикский КДЦ»:

фойе, зрительный зал, санузлы и др. помещения.

- Наличие в МКУК «Киикский КДЦ» web-сайта и социальных сетей доступных для инвалидов.

- Оказание сотрудниками МКУК «Киикский КДЦ», предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам и иным маломобильным гражданам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими посетителями МКУК «Киикский КДЦ».

8.Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Положения

1.Сотрудники МКУК «Киикский КДЦ» независимо от занимаемой должности несут ответственность за соблюдение принципов и требований настоящего Положения.

2.К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа для инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам МКУК «Киикский КДЦ» относятся меры дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.Внесение изменений в Положение

При выявлении недостаточной эффективности настоящего Положения, а также в случае изменения требований законодательства Российской Федерации, директор МКУК «Киикский КДЦ» обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего Положения.

Приложение № 2 к приказу

Директора МКУК «Киикский КДЦ

№ 27 от «15.07 2021г.

**Инструкция для работников**  
 **по обеспечению доступа инвалидов к услугам**

**и объектам,** **на которых они предоставляются**

# І. 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, 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, возникаюших 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 3 года.

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

# ІІ. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:
   1. основных необходимых клиенту структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
   2. расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.
3. При завершении приёма в учреждение 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 облокачивайтесь 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 трудность 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 зрение 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 притолоках, 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 пожать 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.

• Информируя 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, напечатать.

Приложение № 3

к приказу Директора

МКУК «Киикский КДЦ

№ 27 от «15.07 2021г.

**инструкция**

**по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении учреждения (организации)**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** 
   1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).
   2. **Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

**Маломобильные граждане (МГ)** — этолюди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

* 1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом 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».
  2. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников учреждений (организаций) любой сферы деятельности, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.
  3. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и

порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе

маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

1. **ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА** 
   1. *Обращение к человеку*: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
   2. *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.
   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; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
   5. *Обеспечение доступности услуг:* всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
   6. *Обращение с кресло-коляской:* инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
   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. 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.
   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.

1. **СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЁМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ**

**(ОРГАНИЗАЦИИ) И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

* 1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

* 1. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.
  2. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в учреждении (организации) необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения (организации):

-о поручнях, других приспособлениях и устройствах для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

-необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по

зрению.

***3.4. Особенности общения 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. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
* Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
* Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
* Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
* 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.
* 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.
* Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
* 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.

*3.5. Особенностями общения 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, 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 (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена диспетчерской службой для инвалидов по слуху Республики Башкортостан, телефон диспетчера 8(347) 246-26-86.

* 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; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

***3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам***

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные категории маломобильных граждан** | **Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)** |
| **Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках** | Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах. |
| **Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)** | Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения. |
| **Инвалиды с поражением верхних конечностей** | Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками. |
| **Слепые и слабовидящие инвалиды** | Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях. |
| **Глухие и слабослышащие** | Отсутствие и недостаточность зрительной информации.  Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.  Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях. |
| **Инвалиды с особенностями интеллектуального развития** | Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте. |