Приложение
к приказу МБУК Казинский СДК №35
от 09.01.2025 г.

Инструкция
о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в МБУК Казинский СДК

Настоящая Инструкция (далее — Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников МБУК Казинский ский СДК (далее — СДК) при оказании ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения при их личном обращении в СДК.

2. Основные понятия

В Инструкции используются следующие понятия:

- **Ответственный специалист** — сотрудник СДК, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и иным маломобильным гражданам при их личном обращении в СДК.
- **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 СДК.
- **Маломобильные граждане** — граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (в том числе с детьми-инвалидами), лично обратившиеся в СДК и нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. Организация доступа в СДК

В целях обеспечения беспрепятственного доступа в СДК инвалидов и иных маломобильных граждан осуществляется:

- помощь при выходе из транспортного средства (посадке в него);
- сопровождение гражданина в здание СДК.

При выявлении (по системе видеонаблюдения или визуально) перед входом в здание СДК инвалида или иного маломобильного гражданина:

1. Уточняется его потребность в помощи.
2. При получении согласия на помощь — уточняется способ её предоставления.
3. Обеспечивается сопровождение гражданина в СДК.

Входная зона здания СДК оборудована:

- пандусом;
- поручнями.

Это обеспечивает доступ в помещение граждан, использующих:

- кресла-коляски;
- детские коляски.

Приём граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в фойе, расположенном на первом этаже. В фойе размещены места для отдыха.

4. Правила сопровождения и общения с маломобильными гражданами

При сопровождении ответственным специалистом инвалида (иного маломобильного гражданина), лично обратившегося в СДК, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренных Методическим пособием для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации).

4.1. Для гражданина с нарушением слуха:

1. Ответственный специалист предлагает гражданину помощь по сопровождению.

2. При согласии — предлагается выбрать способ коммуникации (устные или письменные сообщения).

3. Слова сопровождаются доступными, понятными жестами.

4. Предлагается следовать за специалистом приглашающим жестом ладони.

5. Показывается место, куда гражданин может присесть.

4.2. Для гражданина с нарушением зрения:

1. Ответственный специалист представляется и предлагает пройти.

2. Предлагается помощь по сопровождению.

3. При согласии — предлагается выбрать способ помощи (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения).

4. Уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно — свободная от трости сторона).

5. При спуске или подъёме по ступенькам:

- вести гражданина перпендикулярно к ним;

- обязательно показать перила.

6. При прохождении дверей или узких проходов:

- идти впереди;
- направлять гражданина так, чтобы он следовал за специалистом.

7. Подвести гражданина к стулу и направить его руку на спинку стула.

4.3. Для гражданина, испытывающего трудности при передвижении:

1. Приём (консультирование) осуществляется только в фойе на первом этаже здания.
2. Ответственный специалист предлагает помощь по сопровождению.
3. При согласии — специалист сопровождает гражданина.

4.4. Для гражданина с нарушениями интеллекта:

1. Ответственный специалист предлагает следовать за собой.
2. Открывает перед гражданином дверь.

5. Идентификация ответственных специалистов

Ответственные специалисты, а также лица, осуществляющие приём (консультирование, приём обращений граждан), обеспечиваются:

- личными;
- настольными

идентификационными карточками.

Для оказания ситуационной помощи на личном приёме директора или заместителя директора в приёмной при необходимости присутствует ответственный специалист.

6. Правила общения при приёме (консультировании)

Лица, осуществляющие приём (консультирование, приём обращений граждан), соблюдают правила этики общения с инвалидами, в том числе предусмотренные Методическим пособием.

6.1. Для гражданина с нарушением слуха:

а) Для привлечения внимания:

- назвать гражданина по имени и отчеству;
- при отсутствии реакции — слегка прикоснуться к руке или привлечь внимание жестом.

б) При отсутствии сопровождающего (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика):

- предложить вести диалог в письменном виде.

в) При ознакомлении с представленными гражданином документами:

- давать комментарии к документам;
- при неполном комплекте документов — сообщить гражданину в письменном виде о недостающих документах.

г) При общении с гражданином:

- не указывать на грамматические ошибки;
- не делать замечаний по устной речи.

6.2. Для гражданина с нарушением зрения:

а) Специалисту необходимо:

- представиться;
- учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве.

При перемещении по кабинету или выходе из него — сопровождать действия комментариями.

Если в ходе приёма требуется присутствие других специалистов — представить их, дав возможность выразить голосом своё присутствие.

б) При ознакомлении с документами:

- не нарушать порядок их расположения;
- комментировать свои действия;
- называть документы, необходимые для решения вопроса;
- при неполном комплекте документов — сообщить в письменном виде о недостающих, при необходимости — записать информацию на диктофон посетителя.

в) Для получения подписи гражданина:

- полностью прочитать документ;
- убедиться в понимании информации;
- предложить помощь в подписании (расположить документ под активную руку, направить указательный палец в место начала подписи);
- допустить использование факсимильного воспроизведения подписи.

г) При общении:

- избегать активной жестикуляции;

- минимизировать шумовые явления в кабинете (снизить громкость сигналов телефонов и др.).

6.3. Для гражданина, испытывающего затруднения в речи:

- не торопить и не перебивать говорящего;
- использовать вопросы, требующие коротких ответов;
- поддерживать визуальный контакт;
- при трудностях в общении — предложить вести диалог в письменном виде.

6.4. Для гражданина с интеллектуальными нарушениями:

- использовать конкретные формулировки, доступные и понятные слова;
- говорить спокойно, без резких изменений темпа и громкости речи;
- по возможности сопровождать устную информацию иллюстративными или письменными материалами.

7. Завершение приёма

По завершении личного приёма (консультирования, приёма обращения) ответственный специалист:

1. Предлагает гражданину помощь по сопровождению.
2. При согласии — сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания.
3. Оказывает помощь при посадке в транспортное средство.