

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, ТУРИЗМА И АРХИВНОГО ДЕЛА РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ»
«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКОЙ ФИЛАРМОНИИ»
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ГОСУДАРСТВЕННОЙ АСШОРЛУНА УЧРЕЖДЕНИЕ
167000 г. Сыктывкар, ул. Ленина, 61, тел/факс (8212) 201878, тел/бух (8212) 200097,
e-mail: fil-rk@yandex.ru ИНН 1101485032 КПП 110101001

Утверждена
приказом директора
от 27 апреля 2017 года
№ 22/1

ИНСТРУКЦИЯ

по предоставлению услуг инвалидам, лицам с ограниченными возможностями здоровья
и маломобильным группам населения при посещении Филармонии

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников Государственного автономного учреждения Республики Коми «Коми республиканская филармония» при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильным группам населения).

1.2. **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".

Лица с ограниченными возможностями здоровья - это лица, имеющие физические или психические недостатки здоровья, то есть с нарушениями зрения, (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха; (неслышащие, слабослышащие), с нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие. К данной категории относятся инвалиды (дети-инвалиды) и лица, не признанные в установленном порядке инвалидами (детьми-инвалидами), но имеющие, временные или постоянные ограничения возможностей здоровья. Ограничение возможностей здоровья - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и (или) заниматься трудовой деятельностью.

Маломобильные группы населения (МГН) — это люди 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.).

1.3. 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».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам, предоставляемым учреждением – деятельности концертного зала и сопутствующих при этом услуг, оказания при этом необходимой помощи, и используется при инструктировании работников учреждения.

1.5. 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, существующих в здании Филармонии, препятствующих получению услуг инвалидами (МГН) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг;

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

г) ознакомление с порядком эвакуации людей из здания, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

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

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

3. Сопровождение инвалидов при посещении Филармонии

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

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. При посещении инвалидами проводимых Филармонией концертных и других мероприятий необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания Филармонии:

- о расположении гардероба, туалетов для зрителей, зрительного зала, буфета, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; о возможных препятствиях на пути и т.д.;

- о персонале, оказывающем услуги (кассир, администратор, контролер билетов, гардеробщик, дежурный по залу, работники буфета) и местах их расположения в здании Филармонии, по каким вопросам к ним можно обратиться, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) при оказании услуги указать места ожидания до начала мероприятия и порядок входа в зрительный зал и выхода из него, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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 выбрать на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. предупреждайте о препятствиях: ступенях, перилах, столах, стульях 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. Особенности 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 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 освещение 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)
- 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

Категории маломобильных зрителей	Виды препятствий и содержание оказываемой помощи
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Отсутствие поручней на пандусе при входе. Неотрегулированные доводчики на дверях. Неправильно установленные пандусы. Высокое расположение информации на стендах. Недоступные для преодоления лестницы на путях к гардеробу, туалету, буфету. Методическая помощь оказывается в преодолении препятствий, открытию дверей, обслуживании в гардеробе, буфете, сопровождении до места в зрительном зале, в объяснении недоступной информации.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующих трости, костыли, опоры)	Отсутствие поручней на лестнице при входе. Неотрегулированные доводчики на дверях. Неправильно установленные пандусы. Труднодоступные для преодоления лестницы на путях к гардеробу, туалету, буфету. Методическая помощь оказывается в преодолении препятствий, открытию дверей, обслуживании в гардеробе, буфете, сопровождении до места в зрительном зале.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Неотрегулированные доводчики на дверях. Помощь оказывается в открытии дверей.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Отсутствие поручней на лестнице при входе. Преграды на пути движения (перила, выступы, столы, ступени и прочее). Отсутствие тактильной информации и выполненной шрифтом Брайля. Оказывается методическая помощь в сопровождении, разъяснении информации, обслуживании в буфете.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие сурдопереводчика, индукционных петель. Оказание возможной помощи.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Трудности ориентации. Оказывается методическая помощь в сопровождении

Дежурный администратор и дежурный по залу должны знать количество и расположение инвалидов в зрительном зале. В случае чрезвычайных ситуаций они обязаны оказать непосредственную помощь инвалидам в эвакуации.