

Муниципальное бюджетное
учреждение « Кино-досуговый
центр «Октябрь»
отдела культуры
администрации Бикинского
муниципального района
Хабаровского края

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ «Кино-
досуговый центр» г. Бикина
_____ У.Т. Терещенко
« ____ » _____ 2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**ДЛЯ ПЕРСОНАЛА МБУ «КИНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР
«ОКТЯБРЬ»**

**ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ПРИБЫВШИМ В УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНВАЛИДАМ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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.

Маломобильные граждане (МГ) - 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 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» в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам, предоставляемым в учреждении, оказания при этом необходимой помощи.

1.4. Требования к персоналу учреждения:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;
- основных видов информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомлённость о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг;
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении услуг инвалиду.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЕЖУРНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. **Обращение к человеку:** уважительное и вежливое обращение при встрече. При ведении разговора с инвалидом любой категории необходимо обращаться непосредственно к нему, а не к его сопровождающему.

2.2. **Представление:** при встрече обязательно представьтесь.

2.3. Предложение помощи: предложив помощь, подождите, пока её примут, а затем уточните, что и как делать; всегда предлагайте помощь при открытии двери и преодолении препятствия.

2.4. Обеспечение доступности услуг: лично убедитесь в доступности места, где предусмотрено оказание услуг, поинтересуйтесь, чем и как можете ещё помочь.

2.5. Обращение с кресло-коляской: Не облакачивайтесь на неё и не толкайте. При просьбе о помощи инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: при ведении разговора с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить, а Вам - понять его.

2.7. Расположение для беседы: при ведении разговора с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто читает по губам, расположитесь, чтобы Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко.

3. ОБЯЗАННОСТИ ДЕЖУРНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ ПРИБЫТИИ ИНВАЛИДА, МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН

При прибытии инвалида в учреждение дежурный персонал учреждения ОБЯЗАН:

- оказать помощь при входе и выходе из здания, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды);
- уточнить в какой помощи он нуждается, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения;
- рассказать об особенностях здания учреждения, расположении санитарных комнат;
- пригласить (вызвать) по средствам связи специалиста, к которому прибыл инвалид;
- при необходимости познакомить его с сотрудником, задействованным в работе с ним, представив по фамилии, имени и отчеству;
- информировать, к кому он должен обратиться в случае возникающих затруднений;
- указать место проведения мероприятия (встречи), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

- обеспечить допуск в помещение собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ ДЕЖУРНОГО ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ С ПРИБЫВШИМИ В УЧРЕЖДЕНИЕ ИНВАЛИДАМИ

4.1. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- проводите его до места оказания услуги. Если незрячий человек сбился с маршрута подойдите и помогите выйти на нужный путь;
- опишите кратко местонахождение, предупредите о препятствиях – ступенях (используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку);
- не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
- при чтении незрячему человеку предупредите его об этом. При подписании инвалидом документа – полностью его прочитайте;
- при предложении присесть - направьте его руку на спинку стула или подлокотник, дайте ему возможность свободно потрогать предмет;
- при общении с группой незрячих людей каждый раз называйте того, к кому обращаетесь;
- не заставляйте собеседника обращаться в пустоту, если перемещаетесь, предупредите его об этом;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые сопровождаются жестами, будьте точными в определениях.
- оказывая помощь, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, не делав рывков, резких движений, предупреждая о препятствиях.

4.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с ним, смотрите прямо на него; не затемняйте своё лицо и не загромождайте его руками, волосами, предметами;
- существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Спросите у них, какой способ они предпочитают. Некоторые могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и чётко, 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 - слегка троньте его, или помашите рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то, кричать, особенно в ухо;

- при просьбе повторить сказанное - перефразируйте своё предложение, используя жесты. Убедитесь, что вас поняли, не стесняйтесь спросить об этом;

- сообщив информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, чтобы она была понята;

- при возникновении трудностей устного общения, предложите переписываться;

- при общении через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику;

- не все кто плохо слышит, может читать по губам. Лучше спросить об этом при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: 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.

**ЖУРНАЛ
ИНСТРУКТАЖА ПЕРСОНАЛА
МБУ «КИНО –ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР «ОКТЯБРЬ» г. БИКИНА
ПО ОЗНАКОМЛЕНИЮ С ТРЕБОВАНИЯМИ ИНСТРУКЦИИ О
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ПРИБЫВШИМ В УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНВАЛИДАМ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ**

№№ пп	Дата инструкта жа	Должностное лицо проводившее инструктаж	Подпись	Проинструктированное должностное лицо учреждения	Подпись
1.		Зам. директора Малинская Т.А.		Вох. В.А. зав. отд. КВД	
2.		Зам. директора Малинская Т.А.		Пустовит Н.В. зав. отд КДД	
3		Зам. директора Малинская Т.А.		Охорзин И. С. методист КВД	
4		Зам. директора Малинская Т.А.		Овчаренко В.В. методист КДД	
5		Зам. директора Малинская Т.А.		Опанасенко Е.Ю. кассир	
6		Зам. директора Малинская Т.А.		Ерёменко А.В. киномеханик	
7		Зам. директора Малинская Т.А.		Скокова Е.С. киномеханик КВД	
8		Зам. директора Малинская Т.А.		Соловьева С.В. артист	
9		Зам. директора Малинская Т.А.		Залуговская Л.А. художник КВД	
10		Зам. директора Малинская Т.А.		Сагайдак Л.В. художник-декоратор КДД	
11		Зам. директора Малинская Т.А.		Тихонков В.В. художник по свету	
12		Зам. директора Малинская Т.А.		Терещенко У.Т. администратор	