

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
«НАЦИОНАЛЬНАЯ ГАЛЕРЕЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ»

ПРИКАЗ

№ 223-од

г. Сыктывкар

«05» августа 2024 года

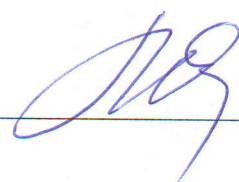
Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан при посещении ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. № 2803 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

Приказываю:

1. Утвердить Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» (Приложение № 1).
2. Утвердить Список должностей сотрудников научно-просветительского отдела ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми», оказывающих ситуационную помощь инвалидам (Приложение № 2).
3. Утвердить Инструкцию для работников службы безопасности ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» для обеспечения доступа инвалидов (Приложение № 3).
4. Утвердить Порядок допуска собаки-поводыря в ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» (Приложение № 4).
5. Заведующему научно-просветительским отделом ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» ознакомить сотрудников, оказывающих ситуационную помощь инвалидам, с «Порядком оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми».
6. Начальнику службы безопасности Тебенькову К.В. ознакомить сотрудников службы безопасности с Инструкцией для работников службы безопасности ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» для обеспечения доступа инвалидов, Порядком допуска собаки-поводыря в ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми».
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

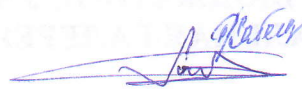
Директор



---

И.И. Чернова

С приказом ознакомлен(а):



- Д.В. Колпаков
- В.В. Рябец
- К.В. Тебеньков
- Л.М. Быстрова
- В.И. Кашимова
- Е.В. Карманова
- И.С. Костина
- А.В. Соболева
- А.Г. Терещук
- Л.Г. Дик
- М.В. Дудник
- В.Я. Осипов
- Д.В. Шеремет
- В.Г. Шталь





## ПОРЯДОК

### оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»

Ситуационная помощь — это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Действия сотрудника по оказанию ситуационной помощи должны удовлетворять следующим критериям:

- не наносить ущерб здоровью участникам процесса (т.е. не только посетителю с инвалидностью, но и сопровождающему);
- соответствовать должностным обязанностям сотрудника;
- быть оптимальными с точки зрения времени ожидания и получения помощи.

Важно помнить, что в каждом конкретном случае применять технологии ситуационной помощи, даже если они уже должным образом освоены, можно только с разрешения человека, которому помогаете, принимая во внимание его инструкции и просьбы.

Все инвалиды для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

1. Посетитель, использующий для передвижения кресло-коляску или другие вспомогательные средства (Код «К»);
2. Посетитель с нарушением опорно-двигательного аппарата (Код «О»);
3. Посетитель с нарушением зрения (Код «С»);
4. Посетитель с нарушением слуха (Код «Г»);
5. Посетитель с ментальной инвалидностью (Код «И»)

#### 1. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ, ИСПОЛЬЗУЮЩИХ ДЛЯ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ КРЕСЛО-КОЛЯСКУ ИЛИ ДРУГИЕ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СРЕДСТВА (КОД «К»)

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при передвижении по зданию;
- помощь при оказании услуг;
- помощь при самообслуживании;

#### Алгоритм оказания ситуационной помощи:

*Охранник или любой сотрудник ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» (далее – Учреждение), увидев посетителя, использующего для передвижения кресло-коляску или другие вспомогательные средства:*

- При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова выходит на улицу, помогает подняться по пандусу (при необходимости), открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.

- Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.
- По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу (при необходимости).

*Ответственное лицо:*

- Узнает о цели посещения.
- Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).
- Сопровождает человека до места получения услуги/экспозиции (при необходимости).
- Оказывает при необходимости помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.
- По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.

## 2. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА (Код «О»):

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);
- помощь при оказании услуг;
- помощь при оплате услуг;
- помощь при самообслуживании;

### **Алгоритм оказания ситуационной помощи:**

*Охранник или сотрудник учреждения, увидевший посетителя с нарушением опорно-двигательного аппарата:*

- При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова выходит на улицу, помогает подняться по пандусу или лестнице (при необходимости), открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание уточняет, в какой помощи нуждается посетитель.
- Сообщает ответственному лицу за оказание услуг о посещении Учреждения гражданина с нарушением опорно-двигательного аппарата.
- Оказывает помощь при выходе из Учреждения

*Ответственное лицо в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:*

- Помогает раздеться в гардеробе.
- Узнает о цели посещения.
- Посетителю на костылях или иных вспомогательных средствах передвижения предлагает кресло-коляску (при необходимости), оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.
- Сопровождает до кабинета или экспозиционного зала.
- По окончании оказания услуг сопровождает до гардероба, при необходимости помогает одеться.
- При необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопки вызова помощи.

## 3. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ (Код «С»):

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентировании внутри здания;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);



- помощь при оказании услуг;
- помощь при самообслуживании;

#### **Алгоритм оказания ситуационной помощи:**

*Охранник или сотрудник учреждения, увидевший посетителя с нарушением зрения:*

- При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова выходит на улицу, помогает подняться по лестнице (при необходимости), открывает входные двери.
- Оказывает помощь при входе в здание.
- Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.
- По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по лестнице (при необходимости).

*Ответственное лицо в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:*

- Узнает о цели посещения
- Помогает раздеться, одеться в гардеробе (при необходимости).
- Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).
- В случае необходимости оказывает помощь в передвижении внутри здания.
- По окончании посещения объекта сопровождает человека до гардероба или выхода.
- По окончании посещения, сопровождает до ответственного лица.

#### **4. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА (Код «Г»)**

##### **Алгоритм оказания ситуационной помощи:**

*Охранник или кассир:*

- Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

*Ответственное лицо в Учреждении или любой другой сотрудник Учреждения:*

- Узнает о цели посещения.
- Сопровождает человека до места получения услуги (при необходимости).
- Знакомит гражданина с письменной информацией о порядке оказания услуг и другой запрашиваемой гражданином информации.
- Помогает заполнить необходимые документы (при необходимости).

#### **5. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С МЕНТАЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

(Код «И»):

- помощь при входе в здание и выходе из здания;
- помощь при ориентации внутри здания;
- помощь при оказании услуг;
- помощь при составлении письменных обращений (документов);

**Список должностей сотрудников научно-просветительского отдела  
ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»,  
оказывающих ситуационную помощь инвалидам:**

1. Заведующий отделом научно-просветительской работы;
2. Администратор;
3. Методист;
4. Экскурсовод;
5. Научный сотрудник;
6. Заведующий сектором музейной педагогики.



## **ИНСТРУКЦИЯ**

**для работников службы безопасности ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» по действиям при поступлении сигнала от кнопки вызова помощи инвалидам или сигнала (информации), полученной по другим источникам (телефон, посыльный, сопровождающий и т.п.) для обеспечения доступа инвалида в ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»**

### **1.1 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН, передвигающихся в кресле-коляске, нуждающихся в помощи (сопровождении).**

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова или по камере.

Сотрудник выходит на улицу, помогает подняться по пандусу (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу (при необходимости).

### **При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:**

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. 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. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

### **1.2 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН (ограничен в самообслуживании на костылях, с тростью, без рук, нуждается в помощи (сопровождении)).**

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова или по камере.

Сотрудник выходит на улицу, помогает подняться по пандусу или лестнице (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Посетителю на костылях предоставляет кресло-коляску (при необходимости), оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску.

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по пандусу или лестнице (при необходимости).

### **При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:**

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.



Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

### **1.3 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН (глухонемой, глухой, слабослышащий, нуждается в предоставлении индукционной петли и в помощи (сопровождении)).**

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

#### **При общении с людьми с нарушением слуха необходимо помнить:**

В случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т.е. наиболее часто употребляемые в речи).

Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.

Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

### **1.4 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН (слепой и слабовидящий ограничен в ориентации, нуждается в помощи (сопровождении)).**

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова или по камере.

Сотрудник выходит на улицу, помогает подняться по лестнице (при необходимости), открывает входные двери.

Оказывает помощь при входе в здание.

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

По окончании посещения объекта сопровождает человека на улицу, открывает дверь, помогает спуститься по лестнице (при необходимости).

#### **При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:**

Предлагая свою помощь, направляйте человека.

Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

### **1.5 Ситуационная помощь человеку с инвалидностью и МГН (ограничен в общении, не контролирует свое поведение, с выраженными нарушениями умственных функций, нуждается в помощи (сопровождении)).**

Сообщает ответственному лицу о посещении человека с инвалидностью организации.

#### **При общении с людьми, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:**

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.



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.

Обращайтесь непосредственно к человеку.

## 2. Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</b> слова и понятия, не создающие стереотипы:	<b>ИЗБЕГАЙТЕ</b> слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
«Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой
ПРИМЕЧАНИЕ: «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.	



**Порядок допуска собаки-поводыря в ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»**

1.1. Допуск собаки-поводыря в ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми» (далее – Организация) возможен только при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки проводника, и порядка его выдачи».

1.2. При посещении Организации владелец собаки-поводыря должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

паспорт собаки-поводыря, подтверждающий, что собака обучалась дрессуре по специальному курсу для собак-поводырей и не является агрессивной для окружающих (форма паспорта прилагается);

ветеринарный паспорт (ветеринарное свидетельство) на собаку, подтверждающий наличие всех необходимых прививок и осмотра ветеринара;

наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки-поводыря с опознавательными знаками и светоотражающими элементами.

1.3. Специальное место для отдыха/ожидания собаки-поводыря предусмотрено в коридоре №19. Место для выгула собаки-поводыря задний двор учреждения.

В случае явки лица с собакой-поводырем сотрудник службы безопасности по телефону связывается с ответственным лицом и предупреждает о приходе посетителя с собакой-поводырем.

При необходимости ответственное лицо показывает место отдыха/ожидания для собаки-поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги.

По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту отдыха/ожидания собаки-поводыря (если ранее в этом была потребность) и уточняет необходимость в помощи по ориентации на территории (при наличии) организации.

Во время выполнения собакой-поводырем функций сопровождения запрещается посторонним лицам ее угощать, гладить, звать, так как это может отвлечь собаку от исполнения обязанностей и повлечь совершение ошибки, опасной для хозяина.

Общаться с собакой можно только с разрешения ее хозяина, в свободное от выполнения функций сопровождения время.