

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК ДО
«ДМШ № 2 им. М.И. Глинки»

Н.Р. Кондратенко
Приказ от 20.05.2024 № 88-1

**Порядок обеспечения доступности
инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями
здоровья и других маломобильных граждан при посещении
МБУК ДО «Детская музыкальная Школа № 2 имени М.И. Глинки»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок обеспечения доступности инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении инструкция определяет правила поведения сотрудников МБУК ДО «Детская музыкальная Школа № 2 имени М.И. Глинки» при предоставлении услуг инвалидам, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья и 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. Лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид».

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ЛОВЗ) – это лица, имеющие физические и и(или) психические недостатки здоровья. С нарушениями зрения (незрячие, слабовидящие); с нарушениями слуха (не слышащие, 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 граждане (МГ) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным или постоянным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

Работник учреждения, ответственный за оказание помощи инвалидам, иным лицам из категории ЛОВЗ и МГ, имеющих стойкие расстройства функций зрения или слуха, и (или) самостоятельного передвижения – работник учреждения на которого приказом возложены обязанности по сопровождению данной категории лиц.

Сопровождающий инвалидов, детей с инвалидностью, иных лиц из категории ЛОВЗ и МГ от учреждения – работник, прошедший инструктаж по вопросам обеспечения доступности услуг учреждения для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь.

этикета при общении с инвалидами, детьми-инвалидами и иными лицами из категории ЛОВЗ и МГ, которыми могут воспользоваться сотрудники учреждения, в зависимости от конкретной ситуации:

5.1.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

5.1.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.1.5. 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.

5.1.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь 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.

5.1.7. 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.

5.1.8. 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.

5.1.9. 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.

5.1.10. Ни в коем случае не жестикулируйте за спиной человека, не шепчитесь и не хихикайте. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

5.2. В общении с инвалидами, лицами из категории ЛОВЗ и МГ, детьми-инвалидами, а также их родителями старайтесь избегать слов и понятий, создающих стереотипы.

6. Порядок предоставления услуг инвалидам в помещении МБУК ДО «Детская музыкальная Школа № 2 имени М.И. Глинки»

- 6.1. Возможность беспрепятственного входа в помещения учреждения и выхода из них.
- 6.2. Все услуги инвалидам предоставляются на первом этаже МБУК ДО «ДМШ № 2 им. М.И. Глинки».
- 6.3. Возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников учреждения, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий.
- 6.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения.
- 6.5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- 6.6. Наличие при входе в учреждение вывески с названием учреждения, графиком работы учреждения, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- 6.7. Адаптация официального сайта МБУК ДО «ДМШ № 2 им. М.И. Глинки», предоставляющего услуги в сфере образования, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих).
- 6.8. Предоставление бесплатно сменных кресел-колясок для передвижения инвалидов.

7. Сопровождение инвалидов при оказании им услуг в помещении МБУК ДО «Детская музыкальная Школа № 2 имени М.И. Глинки»

- 7.1. Для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата:
 - 7.1.1. При организации в Школе встречи лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.
 - 7.1.2. Работник учреждения в доступной для инвалида форме, дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.
 - 7.1.3. Работник Школы сопровождает лицо с нарушением опорно-двигательного аппарата от входной группы Школы до зоны обслуживания и обратно.
 - 7.1.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.
- 7.2. Для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске:
 - 7.2.1. При организации в Школе встречи лица, передвигающегося на кресле-коляске, назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.
 - 7.2.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.
 - 7.2.3. Работник Школы сопровождает лицо, передвигающееся на кресле-коляске, от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

7.2.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

7.3. Для инвалидов с нарушением зрения:

7.3.1. При организации в Школе встречи лица с нарушением зрения назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

7.3.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

7.3.3. Работник Школы сопровождает лицо с нарушением зрения от входной группы до зоны целевого обслуживания и обратно.

7.3.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

7.3.5. Разрешен допуск собаки-проводника с выделенным местом при ожидании и оказании услуг.

7.4. Для инвалидов с нарушением слуха:

7.4.1. При организации в Школе встречи лица с нарушением слуха назначенный работник встречает его в указанное время и в назначенном месте.

7.4.2. Работник Школы в доступной для инвалида форме с помощью письменной переписки на бумажном носителе или с помощью русского жестового языка (сурдоперевода) дает разъяснения (консультацию) по оказываемым услугам.

7.4.3. Работник Школы сопровождает лицо с нарушением слуха от входной группы до зоны обслуживания и обратно.

7.4.4. Работник Школы оказывает по личной просьбе инвалида помощь при получении предоставляемых услуг.

7.5. Для обеспечения доступности к услугам при общении с инвалидом и МГ, необходимо:

7.5.1. Рассказать:

- об особенностях помещения, где предоставляется услуга: наличие поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- в каком помещении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

7.5.2. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника Школы и инвалида друг другу.

Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

7.5.3. При оказании услуги четко разъяснить график (расписание) оказания услуги (выдать расписание; показать место ее проведения, акцентировав внимание на путь от входа до места обслуживания, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА
№ 2 ИМЕНИ М.И. ГЛИНКИ"**, КОНДРАТЕНКО НАТАЛЬЯ РАФЕКОВНА, Директор

07.08.24 15:32
(MSK)

Сертификат 51DF7D7186B2CE75D19EF6DDA809E780