

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

**«Государственный художественный музей»**

**ПРИКАЗ**

№ 379/09-01

«28» ноября 2019 г.

г. Ханты-Мансийск

**О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов**

Во исполнение приказа от 20.02.2016 г. №38/09-05 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов зданий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей», включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями», а также в соответствии с ч. 2 ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Считать утратившим силу приказ бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей» от 05.12.2016 г. № 297/09-05 «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов» с 28 ноября 2019 года.

2. Возложить на заведующую отделом по научно-методической и аналитической деятельности Мотову Е.А. обязанности по организации обслуживания инвалидов и маломобильных граждан в музее и обеспечения надлежащих условий для социокультурной реабилитации инвалидов музейными средствами;

2.1. Мотовой Е.А., в пределах полномочий, обеспечить коллективный доступ групп инвалидов к Объектам и мероприятиям музея, проводимым Учреждением, при условии предварительного согласования с организатором посещения специальной группы – реабилитационной организацией, общественным объединением инвалидов, органом социальной защиты населения или др.

3. Создать группу экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов из сотрудников музея, прошедших курсы повышения квалификации по работе с разными категориями инвалидов;

3.1. Мотовой Е.А. осуществлять координацию работы группы экскурсоводов.

3.2. Включить в группу экскурсоводов следующих сотрудников: научный сотрудник Бубенова Е.Л., научный сотрудник Вихорев В.Б., научный сотрудник Бутакова Е.Б., научный сотрудник Маслакова М.С., старший научный сотрудник Логинова М.В., заведующий отделом «Детская художественная галерея» Харитоновна С.А.

3.3. Обеспечить предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

3.4. Назначить ответственных за обеспечение безопасности детей и подростков экскурсантов-инвалидов во избежание несчастных случаев, чрезвычайных происшествий при проведении экскурсий в музее согласно пункту 3.2. настоящего приказа».

4. Заведующей научно-экспозиционным отделом Голицыной Н.Л. при планировании размещения экспозиций, предусматривать возможность беспрепятственного входа на Объекты и выхода из них, включая обеспечение беспрепятственного доступа всех категорий инвалидов в экспозиционную зону участка (при наличии такового), которая является продолжением постоянной экспозиции Объекта и предназначается для размещения различных экспонатов под открытым небом: скульптур, архитектурных фрагментов, крупногабаритных экспонатов и других.
5. Утвердить Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий в БУ «Государственный художественный музей» (Приложение 1 к Приказу).
6. Сотрудникам, ответственным за оказание ситуационной помощи - администраторам Зониной Н.С., Суранову Б.К., смотрителям музейным Федич О.Н., Василенко Н.Я., младшему научному сотруднику Грибачевой О.П., научным сотрудникам Вихореву В.Б., Маслаковой М.С., Бубеновой Е.Л., старшему научному сотруднику Логиновой М.В., содействовать инвалидам при входе на Объекты и выходе из них, информировать их о доступных маршрутах общественного транспорта, а также обеспечивать возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на Объекты, при необходимости с помощью персонала Учреждения; оказывать иную ситуационную помощь в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий.
7. Установить численность экскурсионных групп, исходя из особенностей каждой категории инвалидов в соответствии с пунктом 2.2. порядка, утвержденного приказом от 20.02.2016 г. №38/09-05 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов зданий бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей», включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями».
8. Ответственность за исправность технических средств, обеспечивающих беспрепятственный доступ маломобильных групп населения (физическая доступность) возложить на начальника материально - технического обеспечения и безопасности музея Авдеева Е.Г., инженера по безопасности музейных предметов Медведева В.И., администратора Суранова Б.К.
9. Заведующему отделом по информатизации музейных процессов Шадрину Д.Н. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Учреждения в срок не позднее 29 ноября 2019 года.
10. Заведующему отделом развития Петрякову А.А., заведующему филиалом «Дом-музей народного художника СССР В.А. Игошева Хорунжей Я.И., заведующему филиалом «Галерея-мастерская художника Г.С. Райшева» Шамшаевой Ю.М. обеспечить размещение настоящего приказа на бумажном носителе на информационных стендах зданий Учреждения для беспрепятственного доступа посетителей Учреждения в срок не позднее 29 ноября 2019 года.
11. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя директора по научной работе Половникову И.М.

12. Горячкиной Т.С., документоведу, ознакомить с настоящим приказом ответственных исполнителей в установленном порядке.

13. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.Н. Зонина

### **Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий в БУ «Государственный художественный музей»**

Для обеспечения равного доступа инвалидов наравне с другим населением к музейным предметам и музейным коллекциям, необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у инвалида.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, мешающих получению им услуг:

- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску;
- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды с нарушением зрения;
- инвалиды с нарушением слуха;
- инвалиды с нарушением интеллекта.

В основе работы музея по оказанию ситуационной помощи инвалидам лежат следующие основные потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи:

- инвалид, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома;
- инвалид с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома;
- инвалид с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
- инвалид с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- инвалид с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле над своим поведением и нуждается в помощи при обслуживании.

#### **Ситуационная помощь для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску**

Для инвалида, использующего для передвижения кресло-коляску, и нуждающегося в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при передвижении по зданию.
3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

### *Алгоритм оказания ситуационной помощи*

Сотрудник музея, ответственный за оказание ситуационной помощи (согласно п. 6 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при высадке/посадке в транспортное средство, при необходимости с помощью персонала Учреждения;
- оказывает помощь при входе в здание;
- инвалиду на костылях предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения музея;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сообщает сотруднику, ответственному за экскурсионное обслуживание инвалидов (согласно п. 3.2 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), о посещении музея посетителем с ограничением передвижения;
- сопровождает инвалида по экскурсионному маршруту;
- по окончании посещения музея сопровождает инвалида до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- оказывает помощь при выходе из музея.

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

- Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь 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.
- Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванию коляски или её поломке, а для инвалида чревато падением.
- Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, нечасто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в музее дольше, чем обычные посетители.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.
- 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.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

### **Ситуационная помощь для инвалидов, с поражением опорно-двигательного аппарата**

Для инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

#### *Алгоритм оказания ситуационной помощи*

Сотрудник музея, ответственный за оказание ситуационной помощи (согласно п. 6 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения музея;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сообщает сотруднику, ответственному за экскурсионное обслуживание инвалидов (согласно п. 3.2 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), о посещении музея инвалида с поражением опорно-двигательного аппарата;
- по окончании посещения музея сопровождает до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- информирует о доступных маршрутах общественного транспорта;
- оказывает помощь при выходе из музея.

## Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением зрения

Для инвалидов с нарушением зрения ситуационная помощь при посещении музея заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.
3. Помощь при выполнении действий самообслуживания.

### *Алгоритм оказания ситуационной помощи*

Сотрудник музея, ответственный за оказание ситуационной помощи (согласно п. 6 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- начинает разговор с прикосновения к плечу инвалида с нарушением зрения;
- предлагает инвалиду с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения инвалид с нарушением зрения был на полшага позади него;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается инвалид с нарушением зрения, цель посещения музея;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сообщает сотруднику, ответственному за экскурсионное обслуживание инвалидов (согласно п. 3.2 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), о посещении музея инвалидом с нарушением зрения;
- сопровождает инвалида с нарушением зрения до места оказания услуги, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
- по окончании посещения музея сопровождает инвалида с нарушением зрения до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- информирует о доступных маршрутах общественного транспорта;
- сопровождает инвалида с нарушением зрения к выходу;
- оказывает помощь при выходе из музея.

*При общении с инвалидом с нарушением зрения или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:*

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это необходимо выяснить и учитывать при общении.

- При наличии у инвалида с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её или играть.
- Предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять инвалида с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а инвалид с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции инвалид с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.
- При проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, инвалид с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.
- При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести инвалида с нарушением зрения следует перпендикулярно к ступеням. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить инвалиду с нарушением зрения идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку инвалида с нарушением зрения на перила ладонью вниз. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.
- Предлагая инвалиду с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если инвалид попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Если собираетесь читать инвалиду с нарушением зрения, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.
- 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. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы общаетесь с группой инвалидов с нарушением зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для инвалида с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

### **Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением слуха**

Для инвалида с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении инвалида по зданию музея.



Во время пребывания инвалида в музее сурдопереводчик участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу. При отсутствии сурдопереводчика сотрудник музея, владеющий основами жестовой речи, сопровождает инвалида во время посещения музея.

Сотрудник музея, ответственный за оказание ситуационной помощи (согласно п. 6 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), при обращении посетителя с нарушением слуха:

- выясняет цель посещения музея;
- предлагает посетителю и сопровождающему раздеться в гардеробе;
- сообщает сотруднику, ответственному за экскурсионное обслуживание инвалидов (согласно п. 3.2 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), при необходимости - сотруднику музея, владеющему основами жестовой речи, о посещении музея инвалидом с нарушением слуха;
- информирует о доступных маршрутах общественного транспорта.

*При общении с инвалидом с нарушением слуха необходимо помнить:*

- Намереваясь поговорить с инвалидом с нарушением слуха. Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.
- Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.
- Если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.
- Проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с инвалидом с нарушением слуха.
- Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.
- Разговаривая с инвалидом с нарушением слуха, не прикрывайте рот руками, не жуйте.
- Постарайтесь общаться с инвалидом с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.
- Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда.
- Никогда не пытайтесь говорить прямо в ухо инвалиду с нарушением слуха. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица.
- Не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у инвалида с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.
- Некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
- Используйте общепринятые жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

### Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением интеллекта

Для инвалида с нарушением интеллекта ситуационная помощь заключается в следующем:

1. Помощь при входе в здание и выходе из здания.
2. Помощь при ориентации внутри здания.

При необходимости ситуационная помощь оказывается лицу, сопровождающему инвалида с нарушением интеллекта.

Сотрудник музея, ответственный за оказание ситуационной помощи (согласно п. 6 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), увидев посетителя с нарушением интеллекта с сопровождающим лицом:

- выясняет цель посещения музея;
- предлагает посетителю и сопровождающему раздеться в гардеробе;
- сообщает сотруднику, ответственному за экскурсионное обслуживание инвалидов (согласно п. 3.2 Приказа № 379/09-01 от «28» ноября 2019 г. «О создании группы экскурсоводов для обслуживания экскурсантов-инвалидов»), о посещении музея инвалидом с нарушением интеллекта;
- при необходимости оказывает помощь посетителю/сопровождающему лицу при посещении инвалидом туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи;
- при необходимости, сопровождает посетителя и сопровождающего до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- информирует о доступных маршрутах общественного транспорта;
- при необходимости, сопровождает посетителя и сопровождающего к выходу из музея.

*При общении с людьми с нарушением интеллекта необходимо помнить:*

- При разговоре с человеком, испытывающем трудности в общении, слушать необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.