

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Культурный центр «Каскад» Петродворцового района»

**П Р И К А З**

от 05 сентября 2022 года

№ 39-1 о/д

**Об утверждении перечня мероприятий СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» по созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения**

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации с изменениями, внесенными Федеральным законом от 06.04.2015 № 68-ФЗ, приказом Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400, приказом Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2800

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Составить и утвердить Положение о порядке работы комиссии по обследованию и паспортизации объекта социальной инфраструктуры и СПб ГБУ КЦ «Каскад»  
Назначить ответственным заместителя директора по административно-хозяйственной части Слюту О.А. Приложение № 1
2. Назначить Комиссию по организации обследования и паспортизации учреждения как объекта социальной инфраструктуры и услуг с целью объективной оценки состояния их доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения в составе:  
Председатель директор - Черторыжская А.И.  
Члены комиссии:  
заместитель директора по культурно-досуговой деятельности Боровикова И.Н.;  
заместитель директора по АХЧ Слюта О.А.;  
главный инженер Долотов С.А.;  
документовед Власова А.В.
3. Утвердить Инструкцию для сотрудников учреждения по обеспечению доступа инвалидов к услугам в СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» Петродворцового района. Назначить ответственным заместителя директора по административно-хозяйственной части Слюту О.А. Приложение № 2.
4. Назначить следующих сотрудников ответственными по сопровождению инвалидов и других маломобильных групп населения при оказании услуг в СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» Петродворцового района:  
- заместитель директора по КДД Боровикову И.Н.,  
- администратора Озерову А.В.;  
- администратора Труммаль Н.Ф.
5. Утвердить инструкцию по сопровождению инвалидов и других маломобильных групп населения при оказании услуг в СПб ГБУ КЦ «Каскад» в соответствии с Приложением № 3.

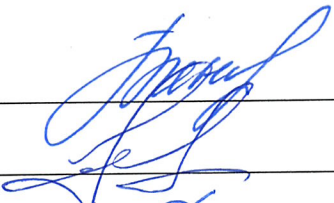
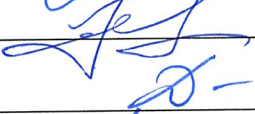

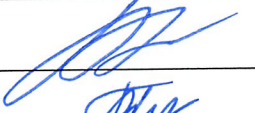
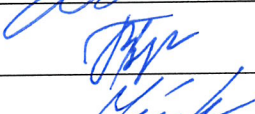
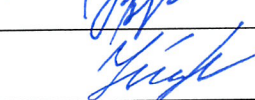
6. Составить и утвердить перечень мероприятий по созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с Приложением № 4.  
Назначить ответственным заместителя директора по административно-хозяйственной части Слюту О.А.
7. Документоведу Власовой А.В. ознакомить с приказом лиц, их касающихся под роспись.
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



И. Черторыжская

С приказом от 05.09.2022 № 39-1 о/д ознакомлены:

	заместитель директора по КДД Боровикова И.Н.
	заместитель директора по АХЧ Слюта О.А.
	главный инженер Долотов С.А.
	документовед Власова А.В.
	администратор Озерова А.В.
	администратор Труммаль Н.Ф.

**Положение**  
**о порядке работы комиссии по организации обследования и паспортизации**  
**в СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» Петродворцового района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке работы Комиссии по организации обследования и паспортизации СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» Петродворцового района (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации с изменениями, внесенными Федеральным законом от 06.04.2015 № 68-ФЗ, приказом Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400, приказом Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2800

1.2. Настоящее положение регулирует деятельность Комиссии по организации работы по паспортизации и классификации учреждения с целью объективной оценки состояния его доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, а также для разработки необходимых мер, обеспечивающих их доступность.

1.3. Комиссия создается приказом директора учреждения.

1.4. Комиссию возглавляет - директор учреждения.

1.5. Члены Комиссии определяются в приказе директора учреждения.

1.6. Секретарь комиссии (делопроизводитель) обеспечивает информирование членов Комиссии о дате очередного заседания и ведет делопроизводство Комиссии.

**2. Задачи Комиссии**

2.1. Комиссия определяет приоритеты и координацию деятельности на территории учреждения в сфере формирования доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, далее – ММГН.

2.2. Комиссия проводит обследование учреждения и предоставляемые услуги на предмет обеспечения доступности услуг для инвалидов и других ММГН.

2.3. Комиссия рассматривает проекты управленческих решений, в том числе программ и планов в сфере формирования доступной среды жизнедеятельности с целью их корректировки и согласования, а также результатов исполнения этих решений, программ и планов в учреждении.

2.4. Комиссия взаимодействует с общественными организациями и объединениями инвалидов по вопросам формирования доступной среды для инвалидов и других ММГН.

**3. Деятельность Комиссии**

3.1. Для решения задач Комиссия осуществляет деятельность по следующим направлениям:

- организация работ по паспортизации (по учету и мониторингу состояния доступности) объектов инфраструктур, далее ОИ, на территории учреждения;

- рассмотрение результатов паспортизации, проектов решений по спорным вопросам по оценке состояния доступности ОИ, а также проектов технических и организационных решений по их адаптации и обеспечению доступности предоставляемых ими услуг с учетом потребностей инвалидов и других ММГН на территории учреждения;

- организация дополнительной, в том числе независимой экспертизы с целью проверки объективности результатов паспортизации и адаптации объекта;

- организация подготовки – предложений по совершенствованию нормативно-правовых, инструктивных, методических документов, а также по развитию информационных систем в сфере формирования доступной среды для инвалидов и других ММГН;

- рассмотрение сложных и спорных вопросов по адаптации ОИ и обеспечению доступности услуг для инвалидов (в том числе по общению физических и юридических лиц) с целью принятия согласованных решений, требующих взаимодействия различных структур и координации их действий.

3.2. Работа Комиссии проходит в соответствии с планом – графиком проведения обследования и паспортизации ОИ, утвержденным председателем комиссии.

3.3. Решение комиссии оформляется протоколом, который подписывается председательствующим и всеми членами Комиссии, участвующими в заседании.

#### **4. Права Комиссии**

4.1. Комиссия может создавать экспертные и рабочие группы с участием специалистов и представителей общественных объединений инвалидов по вопросам, относящимся к компетенции Комиссии.

4.2. Комиссия может направлять своих представителей для участия в совещаниях, семинарах, конференциях, выставках и иных форумах, относящихся к компетенции Комиссии.

**Инструкция**  
**для сотрудников учреждения по обеспечению доступа инвалидов к услугам**  
**в СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» Петродворцового района**

Настоящая Инструкция для сотрудников учреждения по обеспечению доступа инвалидов к услугам, на которых они предоставляются, разработана на основе методических материалов для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений медико-социальной экспертизы и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг, а также при оказании услуги инвалидам.

**I. Общие правила этикета**

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. *Обращение к человеку*: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. *Пожатие руки*: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

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.

4. *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Адекватность и вежливость*: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться по имени и на Ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

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.

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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

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.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три (один) года.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будет эффективными.

## **II. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении**

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приёме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:
  - количестве этажей,
  - основных необходимых клиенту структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
  - расположение комнат гигиены и санузлов.
2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений клиентов, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
3. Провести экскурсию по учреждению с клиентом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета (если он имеется), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.). При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.
4. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений
5. При завершении приёма в учреждение уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

### III. Сопровождение инвалидов при оказании им социальных услуг

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, при оказании услуги в учреждении необходимо:

- чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание мероприятия, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.);
- указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета.

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание специалистов учреждения.

При оказании **социально-психологических услуг** в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я всё знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых социально-психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей клиентов.

При комплектации групп клиентов, получающих **социально-педагогические услуги**, необходимо объединять клиентов по одному или нескольким признакам, в первую очередь, по целям предоставления услуг и возрасту. Контингент должен быть приблизительно одной возрастной группы, уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной группе соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

При оказании мероприятий **социально - культурных и социально-средовых услуг**, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов - последствия заболевания. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

### IV. Сопровождение инвалидов при предоставлении им социально-бытовых услуг

Для того чтобы не поставить в неловкое положение клиента, необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Лучше всего, если это сделает медицинский работник. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи, вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, следует уточнить, удобно ли им будет принимать пищу в общей столовой или необходимо обеспечить ему

возможность индивидуального приёма пищи. Для приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилкой.

## **V. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма**

### ***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудности при передвижении, и предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

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

- Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- 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 принимать решения заранее.

- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это 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.

### ***Правила этикета при общении 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.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.

- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом.

- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас



об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 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. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот 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.
- Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- 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.

#### ***Правила этикета при общении 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, тоже 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 вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- 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 солнце 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.

- 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.

- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

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

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Информирова об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. 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. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события.

- Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:***

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

В настоящей инструкции приведены наиболее общие положения этикета при общении с инвалидами, имеющими различные социальные ограничения. На основании опыта и специфики работы учреждений настоящая инструкция может быть дополнена.

**Инструкция**  
**для сотрудников учреждения по сопровождению инвалидов и других маломобильных**  
**групп населения при оказании социальных услуг**  
**в СПб ГБУ Культурный центр «Каскад» Петродворцового района**

Настоящая Инструкция определяет порядок сопровождения инвалидов или других маломобильных групп населения при оказании услуг в учреждении.

**Сопровождение инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающимся на кресле - коляске, с нарушением зрения, слуха и интеллекта.**

Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает специалиста учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – специалист) с помощью кнопки вызова, расположенной внутри здания на кассе учреждения.

Специалист ответственный за сопровождение внутри учреждения при получении вызова организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья), при необходимости помогает раздеться/одеться в гардеробе.

Специалист после выяснения причин обращения организует консультирование и информирование по предоставлению услуг для Инвалидов. По окончании приема Специалист оказывает помощь при выходе из здания учреждения, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта, до остановки общественного транспорта, либо вызывает такси по просьбе Инвалида, оказывает помощь в посадке /высадке.

В случае необходимости Специалист предлагает помощь в сопровождении Инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании/раздевании. При посещении Инвалидов с нарушением слуха и зрения Специалист использует общение по способу указанному Инвалидом (до оборудования учреждения средствами информации для Инвалидов по слуху).

Парковка автотранспорта доставившего/ожидающего Инвалида производится в 30 метров от здания, в котором расположено учреждение. Парковка обозначена специальным знаком.

Беспрепятственный вход/выход Инвалидов в учреждение осуществляется с главного входа оборудованного поручнями, въезд/выезд осуществляется в здание с главного входа по пандусу, оборудованного поручнями.

Перемещение Инвалидов внутри здания в зону предоставления услуг и места пользования обозначены тактильной плиткой.

Специально выделенное место ожидания Инвалидов расположено в холле здания.

**Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с Инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями их здоровья.**

**Перечень мероприятий  
по созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других  
маломобильных групп населения в СПб ГБУ Культурный центр «Каскад»**

№ п/п	Адрес объекта	Наименование мероприятий по обеспечению доступности	Затраты на выполнение мероприятий (тыс. руб.)	Срок выполнения
1	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для МГН проводной системой двухсторонней сигнализации.		
2	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Капитальный ремонт крылец и лестниц здания	Требуется ПСД	2025 г. (при условии наличия финансирования)
3	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Оборудование концертного зала выделенными местами для инвалидов - колясочников	В рамках Капитального ремонта	2023-2025 г. (при условии наличия финансирования)
4	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Установка подъемных платформ в фойе, концертном зале	В рамках Капитального ремонта	2023-2025 (при условии наличия финансирования)
5	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Демонтировать ТНУ в фойе и коридорах холла.	-	30.11.2022
6	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Доработать поручни в галерее у кафе с дополнением горизонтальных участков в начале и конце ступеней.	В рамках Капитального ремонта поручней	2023-2025 (при условии наличия финансирования)
7.	СПб, г Петергоф, Царицынская ул. дом 2, литер А.	Оборудовать дверь санитарной комнаты доводчиком не менее 5 с.	-	30.11.2022