

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«КРАСНОЯРСКИЙ ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ имени В.И. СУРИКОВА»
(КХМ им. В.И. СУРИКОВА)**

П Р И К А З

«17» октября 2022г.

№77

Об утверждении документов Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова», регламентирующих работу по обеспечению доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения зданий музея и его услуг и инструктаж персонала в учреждении

В целях реализации прав граждан на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, обеспечение гражданам, в том числе людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, равного права на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых КХМ им. В.И. Сурикова без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами, на основании Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона 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», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 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», руководствуясь Уставом Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова», п р и к а з ы в а ю:

1. Считать утратившими силу приказы Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» от 26.12.2017 №128/1, от 26.12.2017 №129.

2. Утвердить новую редакцию Положения Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения согласно приложению №1 к настоящему приказу.

3. Утвердить новую редакцию Инструкции по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения при посещении ими Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» согласно приложению №2 к настоящему приказу.

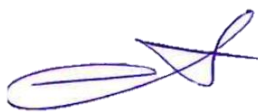
4. Разместить новые редакции Положения Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения, Инструкции по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения при посещении ими Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» на официальном сайте Музея в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.surikov-museum.ru/>).

5. Жмуровой Марии Андреевне, секретарю руководителя, ознакомить сотрудников КХМ им. В.И. Сурикова с настоящим приказом.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И. о директора



А.В. Кистова

Приложение № 1 к приказу
Краевого государственного
бюджетного учреждения
культуры «Красноярский
художественный музей имени
В.И. Сурикова»
от «17» октября 2022 г.
№ 77

ПОЛОЖЕНИЕ

Краевого государственного бюджетного учреждения культуры
«Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова»
об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для
людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» об организации доступности объекта и предоставляемых услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее – Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения при посещении ими зданий и помещений Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» (далее – Музей) и получении предоставляемых Музеем услуг, а также на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты людей с инвалидностью сотрудниками Музея.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами:

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- Федерального закона 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».
- Приказа Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом

особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения».

- Приказа Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 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».

- Иными нормативными правовыми актами.

1.3. Целью настоящего Положения является обеспечение всем гражданам – получателям услуг в Музее, в том числе людям с инвалидностью и иным маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Музеем без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами.

1.4. Задачами настоящего Положения являются:

- Разработка и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи сотрудниками Музея.

- Закрепление и разъяснение сотрудникам Музея основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Музею и его сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения.

- Формирование у сотрудников Музея единообразного понимания политики Музея о необходимости обеспечения условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания при этом указанным лицам необходимой помощи.

- Формирование у сотрудников Музея, независимо от занимаемой должности, толерантного отношения к инвалидности и людям с инвалидностью.

2. Используемые понятия и определения

2.1. Инвалидность – любое состояние, которое затрудняет человеку выполнение определенных действий или эффективное взаимодействие с окружающим миром (в социально или материальном плане). Эти состояния или особенности могут быть когнитивными, развивающими, интеллектуальными, умственными, физическими, сенсорными или

сочетанием нескольких факторов.

2.2. Люди с инвалидностью – лица, имеющие особенности здоровья, проявляющиеся в стойких расстройствах функций их организма, обусловленных заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящих к расширению их потребностей и вызывающих необходимость социальной защиты.

2.3. Маломобильные группы населения – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, в том числе люди с инвалидностью, граждане пожилого возраста, лица с временными или стойкими особенностями здоровья, лица с детьми в возрасте до 3 лет, в том числе с детскими колясками, а также иные лица, испытывающие затруднения при движении и (или) потреблении услуги в силу устойчивого или временного физического ограничения, вынужденные использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления.

2.4. Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

2.5. Услуги – предоставляемый Музеем комплекс услуг в соответствии с Положением об оказании платных услуг Краевым государственным бюджетным учреждением культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» в последней редакции.

2.6. Объект – доступные для посетителей экспозиционные залы, рекреационные и сервисные зоны, коридоры, лестницы, вестибюли и дворовые территории Музея по адресам:

- 660049, г. Красноярск, ул. Карла Маркса/Парижской Коммуны, д. 36/20.
- 660049, г. Красноярск, пр. Мира, д. 12.
- 660037, г. Красноярск, проспект имени газеты «Красноярский рабочий», д. 68.

3. Основные принципы деятельности

3.1. Деятельность Музея, направленная на обеспечение условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп

населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Музее осуществляется на основе следующих основных принципов:

- Уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости.
- Полное и эффективное вовлечение и включение в общество.
- Отсутствие дискриминации.
- Равенство возможностей.
- Равенство прав мужчин и женщин.
- Доступность.
- Уважение развивающихся способностей детей с инвалидностью и уважение права детей с инвалидностью сохранять свою индивидуальность.

4. Принимаемые Музеем меры по обеспечению условий доступности объектов и предоставляемых услуг

4.1. Меры по обеспечению условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Музее, включают:

- Определение сотрудников Музея, ответственных за обеспечение условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.
- Обучение и инструктирование сотрудников Музея по вопросам, связанным с обеспечением доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и потребностей.
- Создание людям с инвалидностью и иным маломобильным группам населения условий по обеспечению доступности Музея и предоставляемых им услуг в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.
- Отражение на официальном сайте Музея информации по обеспечению условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых Музеем услуг.

4.2. Настоящее Положение является обязательным для всех сотрудников Музея, а также иных лиц, посещающих Музей.

5. Структура управления деятельностью Музея

5.1. Эффективное управление деятельностью Музея, направленной на

обеспечение условий доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых Музеем Услуг, а также оказание указанным лицам при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия всех сотрудников Музея.

5.2. Директор Музея определяет ключевые направления обеспечения доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения, утверждает локальные правовые акты, регламентирующие вопросы обеспечения доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения, организует общий контроль за эффективной реализацией предоставления услуг людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения в Музее.

5.3. Сотрудники Музея осуществляют меры по реализации обеспечения доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения в соответствии с настоящим Положением и должностными инструкциями.

5.4. Основные положения проводимых в Музее мер по обеспечению доступности Объекта и предоставляемых на нем услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения доводятся до сведения всех сотрудников Музея и используются при инструктаже и обучении сотрудников Музея по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи людям с инвалидностью и другим маломобильным группам населения.

6. Условия доступности Объектов

6.1. В целях приведения текущих условий доступности Объектов для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения в соответствие с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно-правовыми актами, Музей стремится обеспечить надлежащий уровень доступности Объектов, в том числе:

- Возможность беспрепятственного входа в Объекты Музея и выхода из них.
- Содействие людям с инвалидностью и иным маломобильным группам населения при входе в Объекты Музея и выходе из них.
- Информирование о доступных маршрутах общественного транспорта.
- Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости с помощью сотрудников Музея.

- Возможность самостоятельного передвижения по объектам Музея в целях доступа к месту предоставления услуг, при необходимости с помощью сотрудников Музея, ответственных за предоставление услуг.
- Сопровождение людей с инвалидностью по зрению, а также функций самостоятельного передвижения по территории Музея и оказание им помощи.
- Надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуг, оформление в доступной для людей с инвалидностью форме с учетом их особенностей и потребностей, в том числе дублирование необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск переводчика русского-жестового языка и телекомментатора.
- Обеспечение допуска в здание, в котором предоставляются услуги, а также в экспозиционное пространство собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме и порядке.
- Оказание сотрудниками Музея, ответственными за предоставление услуг, иной необходимой людям с инвалидностью помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию Объектов наравне с другими лицами.

7. Условия доступности услуг, предоставляемых Музеем

7.1. В целях обеспечения доступности услуг, предоставляемых Музеем, для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения Музеем создаются условия, перспективной целью которых является достижение надлежащего уровня доступности услуг согласно требованиям, установленным законодательными и иными нормативно-правовыми актами, в том числе:

- Возложение на одного из сотрудников Музейно-образовательного центра обязанностей по организации обслуживания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в Музее и обеспечения надлежащих условий для социокультурной реабилитации людей с инвалидностью музейными средствами.
- Подготовка экскурсоводов Музея, в компетенции которых входит обслуживание экскурсантов с инвалидностью.
- Оказание сотрудниками Музея людям с инвалидностью и иным маломобильным группам населения помощи, необходимой для получения в

доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

- Дублирование для людей с инвалидностью по слуху субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы на мониторах.

- Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

- Условия доступа к помещениям Музея: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, выставочные (экспозиционные) залы и помещения.

- Наличие этикеток, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля, к ключевым экспонатам экспозиции и рельефно-графического изображения тех из них, к которым тактильный доступ закрыт.

- Наличие в Музее web-сайтов, доступных для людей с инвалидностью.

- Оказание сотрудниками Музея, предоставляющими услуги, иной необходимой людям с инвалидностью и иным маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими посетителями Музея.

8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Положения

8.1. Сотрудники Музея независимо от занимаемой должности несут ответственность за соблюдение принципов и требований настоящего Положения.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения к объектам и услугам Музея относятся меры дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Внесение изменений в Положение

9.1. При выявлении недостаточной эффективности настоящего Положения, а также в случае изменения требований законодательства Российской Федерации, директор Музея обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего Положения.

Приложение №2 к приказу
Краевого государственного
бюджетного учреждения
культуры «Красноярский
художественный музей имени
В.И. Сурикова»
от «17» октября 2022 г.
№ 77

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения при посещении ими Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова»

1. Общие положения

1.1. Инструкция по обслуживанию людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения при посещении ими Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» (далее – Инструкция) определяет правила поведения сотрудников Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова» (далее – Музей) при посещении Музея людьми с инвалидностью и иными маломобильными группами населения.

1.2. В целях настоящей инструкции применяются следующие основные понятия и термины:

- Люди с инвалидностью – лица, которые имеют нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящие к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость их социальной защиты.

- Маломобильные группы населения – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, в том числе люди с инвалидностью, граждане пожилого возраста, лица с временными или стойкими особенностями здоровья, лица с детьми в возрасте до 3 лет, в том числе с детскими колясками, а также иные лица, испытывающие затруднения при движении и (или) потреблении услуги в силу устойчивого или временного физического ограничения, вынужденные использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с нормами:

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- Федерального закона 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».
- Приказа Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения».
- Приказа Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 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».
- Иными нормативными правовыми актами.

1.4. Целью настоящей Инструкции является обеспечение надлежащего уровня обслуживания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения при посещении ими Музея и получении предоставляемых Музеем услуг.

1.5. При выявлении недостаточной эффективности настоящей Инструкции, а также в случае изменения требований законодательства Российской Федерации директор Музея обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящей Инструкции.

2. Терминология и общие правила этикета

2.1. Люди с инвалидностью и иные маломобильные группы населения, как и каждый посетитель Музея, нуждаются в индивидуальном подходе и внимательном отношении. В повседневном общении следует говорить о людях с инвалидностью корректно и с уважением. Слова, которые мы употребляем должны показывать, что мы видим, прежде всего, человека, а только потом его индивидуальные особенности.

2.2. При общении с людьми с инвалидностью корректным и уважительным будет использование следующей терминологии:

- Человек (или ребенок) с инвалидностью.
- Незрячий, слабовидящий, человек с инвалидностью по зрению.
- Глухой, слабослышащий, человек с инвалидностью по слуху.
- Человек, использующий/ передвигающийся на инвалидной коляске, человек на (инвалидной) коляске.

- Человек с ДЦП (детский церебральный паралич).
- Человек с особенностями речевого развития.
- Человек с ментальными особенностями развития, человек с ментальной инвалидностью.
- Человек с аутизмом, человек с расстройством аутистического спектра, человек с РАС.
- Человек с синдромом Дауна.

2.3. При посещении Музея людьми с инвалидностью и иными маломобильными группами населения сотрудники Музея должны руководствоваться следующими общими правилами этикета:

1) Обращение к человеку: когда вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или к переводчику русского жестового языка, которые присутствуют при разговоре.

2) Пожатие руки: когда вас знакомят с человеком с инвалидностью, 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 хотите помочь человеку с инвалидностью, то спросите сначала, нужна ли помощь и как именно вы можете помочь. Если вы предложили помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5) Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым людям с инвалидностью как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним 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. Не толкайте и не трогайте её без предупреждения и согласия хозяина. 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, руки и прочее) 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.

3. Порядок обслуживания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения

3.1. При посещении Музея людьми с инвалидностью и иными маломобильными группами населения (в случае поступления сигнала с кнопки вызова помощника или по телефону) сотрудник Музея должен проинформировать ответственное лицо за организацию работы по обеспечению доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения зданий музея и его услуг или сотрудников Музейно-образовательного центра либо иного научного отдела о посещении Музея людьми с инвалидностью или иными маломобильными группами населения.

3.2. Ответственное лицо за организацию работы по обеспечению доступности для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения зданий Музея и его услуг или дежурный сотрудник Музейно-образовательного центра либо иного научного отдела должен обеспечить условия для комфортного пребывания людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в Музее.

3.3. Людям с инвалидностью и иным маломобильным группам населения оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.4. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждаются люди с инвалидностью или иные маломобильные группы населения, необходимо ли им сопровождение.

3.5. При посещении Музея людьми с инвалидностью и иными маломобильными группами населения необходимо рассказать им:

- Об особенностях здания Музея: количестве этажей; наличии поручней и других приспособлений и устройств для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения; расположении санитарных комнат; возможных препятствиях на пути т.д.
- О перечне предоставляемых услуг и порядке предоставления услуг.
- О специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, имеющихся в распоряжении Музея, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

4. Предоставление услуг отдельным группам людей с инвалидностью и иным маломобильным группам населения

4.1. При посещении Музея людьми с инвалидностью по зрению сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Если вам необходимо привлечь внимание незрячего человека, слегка дотроньтесь до его предплечья и назовите себя, чтобы человек понимал, что вы обращаетесь именно к нему, и знал, с кем он ведет диалог.
- Оказывая свою помощь незрячему человеку, позвольте ему взять вас под руку, направляйте его, идите так, как вы обычно ходите. Двигайтесь не торопясь и предупреждайте о препятствиях, возникающих на пути.
- Подходя к ступеням, предупредите, что сейчас будет лестница. Дойдя до конца лестницы, предупредите, что это последняя ступенька. Проходя через дверной проем, как правило, сопровождающий открывает дверь, а незрячий человек закрывает.
- 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 незрячего к предмету и брать его рукой этот предмет. Возьмите предмет сами и дайте его человеку.
- Если вам необходимо сопроводить незрячего в туалет, доведите его до двери кабинки и объясните, где находится унитаз, где и какой замок на двери кабинки, где находится туалетная бумага и какой тип слива на унитазе.
- При проведении экскурсии необходимо предварительно выяснить степень потери зрения – видят ли посетители предметы или их очертания, обладает ли кто-нибудь из них светоощущением, или они не видят ничего, и, основываясь на этом, строить экскурсионный маршрут.

- Если незрячий человек попросил вас прочитать какой-то текст, не выкидывайте из него части, даже если вам кажется, что они не важны для понимания содержания текста.

- Если посетитель заходит в ваш музей с животными и вам не ясно, является ли собака проводником незрячего, будет уместно спросить: «Ваша собака является служебным животным?». При положительном ответе владелец должен показать паспорт собаки и документ, подтверждающий инвалидность по зрению.

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

4.2. При посещении Музея людьми с инвалидностью по слуху сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- При разговоре нужно смотреть в лицо собеседнику, говорить спокойно и четко, короткими, простыми фразами, избегая несущественных слов. Можно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

- Если вы видите, что вас не понимают, то лучше написать глухому собеседнику то, что вы хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь голухой не видит в это время вашего лица и губ.

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

- Если вы общаетесь с глухим человеком через переводчика русского-жестового языка, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику русского жестового языка. При этом будьте готовы к тому, что человек с инвалидностью по слуху не будет смотреть все время только на вас, периодически его взгляд будет устремлен на переводчика.

- Если вам необходимо пройти сквозь группу глухих, разговаривающих на жестовом языке, не стоит «проползать» между ними, пригнувшись, лучше просто быстро пройти.

4.3. При посещении Музея людьми с ДЦП и на инвалидной коляске сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Предлагайте маломобильным посетителям и посетителям на инвалидной коляске помощь, особенно там, где им трудно передвигаться. Человеку на коляске может понадобиться помощь, например, когда он

открывает дверь или снимает одежду в гардеробе. Если вы хотите помочь, спросите, нужна ли помощь, и если да, то какая.

- Если вы заметили, что человек с ДЦП / на инвалидной коляске отстал во время экскурсии, подождите и не начинайте рассказ без него.
- Пропускайте человека на инвалидной коляске ближе к экспонатам.
- При проведении экскурсии лучше, если лица экскурсовода и экскурсанта будут расположены на одном уровне: удобнее всего сесть или отойти немного назад, чтобы посетителям с инвалидностью не надо было запрокидывать голову.

4.4. При посещении Музея **людьми с ментальными особенностями развития** сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Обращайтесь с человеком с особенностями ментального развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Разговаривайте с ними с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.
- Используйте доступный язык, выражайтесь точно, кратко и по сути дела. Будьте готовы повторить фразы несколько раз.
- 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.
- Информирова об услугах, которые может получить посетитель, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы проинформировали его.
- Человек с особенностями ментального развития может реагировать на музейные экспонаты непривычным для многих посетителей образом. Не осуждайте его и воздержитесь от негативных комментариев. Подойдите и вежливо скажите, что в этом Музее экспонаты трогать нельзя.
- Если человек с особенностями развития устал, он может начать вести себя демонстративно или беспокойно. Излишнее внимание и комментарии могут только усугубить ситуацию. Если вы хотите помочь, спросите сопровождающего, нужна ли ваша помощь, и, если да, то какая.

4.5. При посещении Музея **людьми с расстройством аутистического спектра** сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Человеку с аутизмом важно, что его не одергивали и не смотрели прямо в глаза. Если он молчит, то не настаивайте на ответе.

- Не подходите к человеку с аутизмом слишком близко и не дотрагивайтесь до него, не спросив разрешения.

- Важно учитывать, что у людей с аутизмом имеются сенсорные особенности (реакция на свет, шум и звуки) и у них может случиться сенсорная перегрузка. Они могут перестать себя контролировать, запаниковать, начать кричать. В таких ситуациях важно, чтобы человек смог побыть один и успокоиться: просто посидеть или найти тихое место. Можно предложить ему воспользоваться для успокоения предметами из сенсорной сумки или показать, где находится сенсорная комната или другое тихое место.

- Некоторые люди с аутизмом не снимают кепку в помещении. Козырек кепки защищает их от яркого света, который может вызвать сенсорную перегрузку. Отнеситесь с пониманием к тому, что человек с аутизмом будет находиться в музее, не снимая головного убора.

4.7. При посещении Музея людьми с синдромом Дауна сотрудники Музея должны руководствоваться следующими рекомендациями:

- Человеку с синдромом Дауна лучше всего задавать простые и короткие вопросы, на которые он может ответить «да» или «нет». Например: «Вы хотите купить билет?», «Вам нужен один билет?». Можно использовать простые жесты, которые помогут человеку с инвалидностью понять вопрос. Например, спрашивая про количество билетов, покажите пальцем «один».

- Люди с синдромом Дауна любят все трогать и иногда не понимают, что можно трогать, а что нельзя. Если нельзя, просто скажите ему об этом и объясните, что можно только смотреть, немного отойдя от картины или ограждения.

- Дети с синдромом Дауна любят обниматься. Они могут обнять любого человека на улице или в музее. Если вам это не нравится, вы можете тихонько отодвинуть ребенка и сказать: «Я обнимаюсь только с близкими, давай пожмем друг другу руки». Он все поймет и последует вашему примеру.

- Ребенок с синдромом Дауна может начать бегать и прыгать там, где это не следует делать. Избегайте резких замечаний и, тем более, не кричите на него. В таких ситуациях лучше всего спокойно остановить активность ребенка и отвлечь его.