Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Информационно-методический центр культуры и туризма
Никольского муниципального округа Вологодской области»
(МБУК «ИМЦКиТ»)

П Р И К А З

от 3 сентября 2026 года **№ 25**

г. Никольск

Об организации ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения

В целях исполнения требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказа Минкульта России от 30.12.2015 № 2471, а также во исполнение Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК)

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок (регламент) предоставления ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам сотрудниками МБУК «ИМЦКиТ» и его филиалов (Приложение № 1).
2. Назначить ответственными лицами за оказание ситуационной помощи (сопровождение инвалидов, организация альтернативного обслуживания на входе в здание) следующих сотрудников:
- в филиале «Центр туризма и ремесел» (д. Кривяцкое) — Рыжкова Михаила Андреевича, заведующего филиалом;
- в филиале «Центр традиционной народной культуры» (г. Никольск) — Краскову Валентину Михайловну, заведующего филиалом.
3. Назначенным сотрудникам в своей деятельности строго руководствоваться утвержденным Порядком оказания ситуационной помощи.
4. Организовать проведение целевого инструктажа ответственных сотрудников с обязательной фиксацией результатов в Листе ознакомления и проведения инструктажа (Приложение № 2).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «ИМЦКиТ» С.Г. Лагутина

Приложение № 1
к приказу МБУК «ИМЦКиТ»
от «03» сентября 2026 г. № 25

ПОРЯДОК (РЕГЛАМЕНТ)
оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам сотрудниками МБУК «ИМЦКиТ» и его филиалов

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила действий сотрудников учреждения по оказанию ситуационной помощи инвалидам (с поражением опорно-двигательного аппарата, нарушениями зрения, слуха) и маломобильным гражданам с целью обеспечения им равного доступа к услугам культуры.

1.2. Ситуационная помощь — это сопровождение инвалида и оказание ему оперативной помощи для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими гражданами.

2. Порядок действий дежурного (ответственного) сотрудника:

Шаг 1. Встреча и установление контакта

- При поступлении сигнала (звонок в дверь, телефонный звонок, обращение сопровождающего лица) ответственный сотрудник незамедлительно выходит к посетителю при входе в здание.
- Сотрудник должен представиться, вежливо спросить о цели визита и уточнить, какая именно помощь необходима.

Шаг 2. Оказание помощи при входе и перемещении

- Помочь преодолеть пороги, ступени или прилегающую территорию (при необходимости придерживать входные двери).
- Сопровождать посетителя внутри здания до места оказания услуги (касса, выставочный зал, зона отдыха).

Шаг 3. Организация альтернативного обслуживания (если доступ в залы физически невозможен)

- Если инвалид на кресле-коляске физически не может пройти в конкретное помещение из-за узких проемов или лестниц:
  - Сотрудник приглашает профильного специалиста (экскурсовода, методиста) в доступную зону первого этажа.
  - Специалист оказывает услугу на месте: выносит демонстрационные материалы, книги, проводит индивидуальную мини-лекцию или предоставляет информацию в электронном виде (на планшете/экране).

Шаг 4. Завершение обслуживания и проводы

- После завершения мероприятия сотрудник помогает посетителю произвести расчет (если услуга платная), оформить документы, получить одежду в гардеробе.
- Сопровождает посетителя до выхода из здания.

3. Особенности взаимодействия с разными категориями инвалидов

- Для лиц на креслах-колясках: катить коляску плавно, без резких рывков; перед началом движения обязательно предупреждать посетителя.
- Для лиц с нарушениями зрения: предложить посетителю взять сотрудника под локоть чуть выше сгиба, четко устно описывать маршрут движения и препятствия («осторожно, впереди порог», «сейчас будет поворот направо»).
- Для лиц с нарушениями слуха: говорить четко, внятно, лицом к собеседнику (для считывания информации с губ), при необходимости использовать записи на бумаге или переписку в смартфоне.

Приложение № 2
к приказу МБУК «ИМЦКиТ»
от «03» сентября 2026 г. № 25

ЛИСТ
ознакомления и проведения инструктажа сотрудников МБУК «ИМЦКиТ»
по Порядку (регламенту) оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным гражданам

Программа инструктажа включает в себя: изучение Порядка оказания ситуационной помощи, правил этикета и особенностей коммуникации с инвалидами различных категорий (с нарушениями опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха), отработку алгоритма действий при входе и сопровождении маломобильных посетителей на площадях учреждения.

№ п/п	ФИО сотрудника (полностью)	Должность	Дата проведения инструктажа	Подпись инструктируемого сотрудника	ФИО и подпись лица, проведшего инструктаж
1.	Рыжков Михаил Андреевич	Заведующий филиалом	03.09.26г		
2.	Краскова Валентина Михайловна	Заведующий филиалом	03.09.2026		