Приложение №
к паспорту доступности ОСИ № 4820 от 11.11.2026

СОГЛАСОВАНО
Председатель Ноябрьской общественной организации ивалидов

_____ Г.Г. Приценко
"__11__" _____11_____2026

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Муниципальное автономное учреждение культуры
Культурный центр "Ямал"
города Ноябрьска

_____ Н.В. Рахматуллина
"__11__" _____11_____2026

Инструкция действия сотрудников муниципального автономного учреждения культуры «Культурный центр «Ямал» города Ноябрьска (ул.Советская, д.51) по оказанию помощи инвалидам и маломобильным группам населения, для обеспечения доступности объектов и услуг

№ п/п	Категория инвалидов	Ответственный сотрудник	Действия персонала	Этика общения с инвалидами
1.	Инвалиды, передвигающиеся на кресло-коляске	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида. 3. Сопроводить инвалида к гардеробу.	1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. 2. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах - пандусах, индивидуальном лифте, об имеющемся сменном кресле, предоставив ему возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, телефон) и о средствах оповещения на объекте организации и
		Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании.	
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на	1. При сообщении администратора о посещении инвалида, передвигающегося на кресло-коляске, подойти к гардеробу для встречи инвалида.	

		объекте	2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Сопроводить к месту оказания услуги.	помощи в чрезвычайных ситуациях. 3. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. 4. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его. 5. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на его обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть пространства человека, который ее использует. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
2.	Инвалиды с поражениями нижних конечностей (пользующиеся тростью, костылями,	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида. 3. Сопроводить инвалида к гардеробу.	1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре. 2. Предложение помощи: ели вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. В

	ходунками)	Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании.	случае, если помощь принята, предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за него какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения. Если предложенная инвалиду помощь не принята, стоит отнестись к этому с пониманием, и постараться предупредить о возможных барьерах на пути следования инвалида, а также сообщить о возможности в любой момент обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке ее оказания 3. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. 4. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его. 5. Соблюдение границ личного пространства: трости, костыли, ходунки – это собственность и элемент личного пространства человека. Не следует брать их, перемещать и т.п., не получив разрешения со стороны инвалида. Следует соблюдать личные границы и свободное пространство, спрашивать разрешение внедриться в это пространство.
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	1. При сообщении администратора о посещении инвалида с поражениями нижних конечностей подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Оказать помощь в передвижении по зданию. Сопроводить к месту оказания услуги.	
3.	Инвалиды с поражениями верхних конечностей	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу, оказать помощь при передвижении (в т.ч. открыть перед	1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре. 2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом,

			инвалидом двери). 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида. 3. Сопроводить инвалида к гардеробу.	вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо. 3. Предложение помощи: ели вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. При необходимости выполнить какие-либо действия руками, при затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить эти действия, следует предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него (открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст и т.п.) 4. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, 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.
		Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании.	
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	1. При сообщении администратора о посещении инвалида с поражениями верхних конечностей подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Оказать помощь в передвижении по зданию, помня, что он может испытывать трудности в открывании дверей, пользовании выключателями, кранами и т.д.	
4.	Инвалиды с полным нарушением зрения – слепота	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу, оказать помощь при передвижении. 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида. Если инвалид по зрению с собакой-проводником, необходимо проводить его к месту, оборудованному для собаки - проводника, при этом нельзя заигрывать с собакой, не стоит трогать ее и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки)	1. Обращение к человеку: При встрече с невидящим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его руки и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, которые присутствуют при разговоре. 2. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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.

			3. Сопроводить инвалида к гардеробу.	3. Предложение помощи: ели вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если невидящий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку: например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Являясь сопровождающим невидящего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.). Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять невидящего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку). Для обозначения поручня вдоль лестницы, направляющего поручня вдоль стены, предметов мебели (стула, кресла, стола, иных предметов), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку невидящего человека на поручень (на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола и т.п.), далее он может определиться, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло, и пр.
		Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании.	
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	1. При сообщении администратора о посещении инвалида с нарушением зрения подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Оказать помощь в передвижении по зданию. 3. Сопроводить инвалида к месту оказания услуги.	

5.	Инвалиды с частичным нарушением зрения	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу, оказать помощь при передвижении. 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида. 3. Сопроводить инвалида к гардеробу.	1. Обращение к человеку: При встрече с невидящим человеком следует обозначить факт обращения к нему, например, просто дотронувшись до его руки и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сурдопереводчику или сопровождающему, которые присутствуют при разговоре. 2. При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала - при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, отсутствии цветовой предупредительной разметки). В таком случае следует предложить инвалиду с нарушением зрения помощь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути. 3. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения - предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации). 4. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует
		Гардеробщик	1. При необходимости оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании.	
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	1. При сообщении администратора о посещении инвалида с частичным нарушением зрения подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. При необходимости оказать помощь в передвижении по зданию. 3. Сопроводить инвалида к месту оказания услуги.	

				прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях; либо предоставить технические средства (для чтения, для увеличения размера читаемого текста или дополнительной освещенности)
6.	Инвалиды с полным нарушением слуха - глухота	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1.Выйти на улицу, оказать помощь при передвижении. 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида. 3. Вызвать специалиста обладающего навыками жестового языка.	1. При разговоре с человеком с полной потерей слуха важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы не слышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ). 2. Начиная разговор (обращаясь к не слышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины). 3. Общаясь с не слышащим человеком, стоит говорить медленно, четко, короткими фразами, используя, при необходимости, общепринятые и общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, также требующие коротких ответов или жестов. 4. Если при попытке читать с губ, не слышащий человек сообщает, что не понимает Вас, следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.
		Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании (при необходимости).	
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	1. При сообщении администратора о посещении инвалида с нарушением слуха подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Оказать помощь в передвижении по зданию. 3. Сопровождать всё время нахождения инвалида в учреждении.	
7.	Инвалиды с частичным нарушением слуха	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу, оказать помощь при передвижении. 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида.	1. Общаясь с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) также следует общаться глаза в глаза, чтобы слабослышащий собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (что может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен. 2. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов;
		Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при	

			одевании/раздевании (при необходимости).	допустимо уточнить, с какой стороны лучшая слышимость – и говорить со стороны лучше слышащего уха. В помещении, где предоставляется информация, важно приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление (техническими средствами). 3. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.). 4. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировав, продублировать жестами, иллюстрациями. 5. Для обеспечения четкости получаемой гражданами, пользующимися слуховыми аппаратами, информации (чистки ее от шумов) важно использовать индукционно- петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учетом удаленности источника звука, размеров помещения)
		Сотрудник, оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	1. При сообщении администратора о посещении инвалида с нарушением слуха подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Оказать помощь в передвижении по зданию. 3. Сопроводить инвалида к месту оказания услуги.	
8.	Инвалиды с нарушением умственного развития	Администратор	При поступлении сигнала (звонка) с кнопки вызова для МГН: 1. Выйти на улицу, оказать помощь при передвижении. 2. Узнать о цели посещения. Вызвать персонал для сопровождения инвалида.	1. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), следует относиться к ним так же, как и к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать из возможности и их достоинство, не говорить как бы свысока. 2. Важно помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать
		Гардеробщик	1. Оказать помощь инвалиду при одевании/раздевании (при необходимости).	
		Сотрудник,	1. При сообщении администратора о	

		оказывающий помощь для сопровождения инвалида на объекте	посещении инвалида с нарушением умственного развития подойти к гардеробу для встречи инвалида. 2. Узнать о цели посещения для сопровождения инвалида. Оказать помощь в передвижении по зданию.	необходимые документы. 3. Гражданам с интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. 4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему. 5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. 6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. 7. 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, погода, последние события.