


ГБУ «Национальный музей имени Алдан-Маадыр Республики Тыва»

УТВЕРЖДЕНО

Директор  Бичелдей К. А.



«01»  2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с инвалидами и лицами**  
**с ограниченными возможностями**  
**здоровья**

Кызыл 2019 год

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации работы музея с посетителями-инвалидами и людьми с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ), разработано в соответствии в Федеральным законом РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834 «ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ, ВКЛЮЧЕННЫХ В ЕДИНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕЕСТР ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ (ПАМЯТНИКОВ ИСТОРИИ И КУЛЬТУРЫ) НАРОДОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ», «Стандартными правилами обеспечения равных возможностей для инвалидов», принятых Генеральной Ассамблеей ООН 20 декабря 1993 года, Конвенцией о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года; Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 года № 181 (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ).

1.2. Настоящее Положение вводится в действие для расширения работы по реабилитации с инвалидами, преодоления в интересах инвалидов отношенческих и средовых барьеров, проведения в музее социокультурной реабилитации инвалидов различных категорий: обеспечения инвалидам доступа к музейной экспозиции, организации их обслуживания в музее, контроля за качеством данной работы.

1.3. Под социокультурной реабилитацией инвалидов понимают комплекс мероприятий и условий, позволяющих им адаптироваться в стандартных социокультурных условиях.

## **2. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ.**

### **2.1. Условия доступности:**

- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории музея, обеспечение возможности входа и выхода из музея, в том числе с использованием кресел-колясок, специальных подъемных устройств, возможности кратковременного отдыха в сидячем положении, а также надлежащее размещение оборудования и носителей информации, используемых для обеспечения доступности объектов для инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- обеспечение условий для ознакомления с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, допуск тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения в соответствии с пунктом 7 статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.11.1995, N 48, ст. 4563);
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, допуск сурдопереводчика;
- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих ознакомлению с музейными экспозициями наравне с другими лицами.

## **2.2. Обеспечение доступности при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:**

- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;
- обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;
- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
- дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;
- оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;

## **2.3. при планировании и организации пешеходных путей движения:**

- оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

- использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
- использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;

#### **2.4. при оборудовании входа в здание или на его территорию:**

- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;

#### **2.5. при организации путей движения :**

- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

#### **2.6. при посещении выставочных залов музея:**

-для слепых посетителей нужно иметь макеты, рельефно-графические планы этажей музея, схемы экспозиции, брайлевские этикетки к доступным экспонатам.

-необходимо иметь телефоны организаций, обладающих сурдопереводчиками для глухих, а также специально оборудованным для инвалидов транспортом, в том числе - социального такси. Цель - рекомендовать эти телефоны при оформлении заявок на посещение музея инвалидами.

-на веб-сайте музея открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых в музее услугах инвалидам и созданных условиях для посещения музея инвалидами.

-необходимо наметить и принять меры по доработке оформления экспозиции и выбору экспонатов для представления инвалидам (особенно слепым) в качестве образцов, помогающих инвалидам получить представление о той части экспозиции, которая размещена в закрытых витринах. Нужно иметь по 3-4 тактильных экспоната на каждый раздел экспозиции, иллюстрирующие его основное содержание. В зависимости от их специфики такие экспонаты могут быть размещены в специальной комнате музея или в специальных местах при витринах в экспозиции или переноситься экскурсоводом с собой для демонстрации группе по ходу экскурсии.

-допускается применение макетов, муляжей, рельефных рисунков, схем и планов (в том числе масштабных моделей архитектурных сооружений, животных, растений, транспорта, образцов оружия и т. п.) Приветствуются

творческие подходы к решению задачи ознакомления инвалидов с основной экспозицией музея.

### **3. Некоторые требования к оформлению экспозиции в интересах инвалидов разных категорий**

3.1. Если это интерактивный комплекс или экспонаты, которые приводятся в действие посетителями, то расположение клавиш, кнопок управления и т.п. должно быть рассчитано на инвалида в коляске (не выше 100 см и не ниже 45 см).

3.2. Расположение текстовых материалов не должно быть слишком высоко. Однако если это требование невыполнимо, шрифт выбирается достаточно крупный.

3.3. При подготовке этикетаж в музее полезно учитывать, что крупная печать, ясные указатели и краткие тексты с хорошим цветовым и тоновым контрастом облегчат доступ к информации как слабовидящим инвалидам, так и всем посетителям.

3.4. Особо сложными являются случаи ознакомления с экспозицией totally слепых посетителей, поскольку для их восприятия недоступны экспонаты в закрытых витринах.

3.5. Для данной категории посетителей должен быть обеспечен доступ к открытым экспонатам, прочным, допускающим осмотр на ощупь. Возможны два варианта таких экспонатов:

интерактивный, предназначенный для всех посетителей, которые его активно ощупывают, трогают и т.п.;

посетителям с ослабленным зрением, чтобы экспонаты, доступные слепым для осмотра, были снабжены не только обычной этикеткой, но и этикеткой, напечатанной рельефно-точечным шрифтом по Брайлю. Брайлевские этикетки лучше изготавливать на прозрачном носителе и налагать их на обычные этикетки, экономя тем самым место и не нарушая дизайна экспозиции. Инвалидам по зрению должна быть предоставлена возможность получить представление об основной экспозиции музея (так же, как и всем другим посетителям). В случае создания специальной экспозиции для слепых посетителей, она должна играть роль дополнения к основной экспозиции музея

Чтение лекций для инвалидов-посетителей в помещении музея вместо ознакомления с экспозицией недопустимо, поскольку не может заменить ее осмотр.

3.6. Все сотрудники музея (в том числе: работники гардероба, лифтеры, смотрители залов, продавцы киоска, сотрудники буфета), участвующие в обслуживании посетителей, должны также уметь и быть готовы оказать необходимую помощь или дать консультации посетителям-инвалидам. Каждый сотрудник музея должен помнить о праве доступа всех посетителей к культурным ценностям и этичном отношении к инвалидам. Обслуживание этой категории посетителей имеет свою специфику.

#### **4. Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата**

Это наименее сложная при музейном обслуживании категория инвалидов:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе в музей был чистый и не скользкий, не загроможден посторонними предметами;
- проходы между залами и в залах не сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.;
- таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте;
- при проведении экскурсии лучше, если лица экскурсовода и экскурсанта расположены на одном уровне, удобнее всего сесть или отойти немного назад, чтобы инвалидам не надо было запрокидывать голову.

#### **5. Работа с посетителями с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования**

5.1. Главное, что необходимо иметь в виду музейным работникам перед встречей с данной группой посетителей: у таких посетителей тоже есть потребность в развитии и получении новой информации. Часто эти люди имеют свой особенный взгляд на окружающую их действительность. Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссию и спорить. Если чья-либо точка зрения сильно отличается от общепринятой, можно просто сказать, что она тоже имеет право на существование.

5.2. Текст экскурсии для людей с особенностями интеллектуального развития не должен быть перегружен слишком сложной информацией: цифрами, научными терминами, цитатами. При этом фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь экскурсовода. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти

состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их, чем можно им помочь. Экскурсоводу и другим сотрудникам музея важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией посетителей.

5.3. Хорошо заранее получить у организаторов информацию о группе, состоянии здоровья экскурсантов и предпочтительном выборе темы и маршрута экскурсии (то есть, что именно для этой группы в музее наиболее интересно). Не стоит стремиться осмотреть сразу всю экспозицию, лучше сделать акцент на наиболее важных или наиболее интересных для данной группы частях, так как иначе экскурсанты могут переутомиться.

5.4. Группа таких посетителей нуждается в строго дифференцированном подходе в каждом конкретном случае. Важно учитывать степень нарушения здоровья, возраст посетителей и размер группы. При допустимом количестве до 20 человек, на группу должно быть не менее двух сопровождающих. На самом деле, чем сложнее особенности развития посетителей, тем меньше должна быть группа. В этом случае проще построить маршрут посещения музея. Очень помогают заинтересованные сопровождающие, например, родители больных детей или воспитатели интернатов, волонтеры, при определении объема знаний и возможностей данной конкретной группы.

## **6. Работа с посетителями с проблемами речи**

Инструкция для экскурсоводов: в общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. По ходу экскурсии нужно смотреть им в лица, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

## **7. Работа с посетителями с гиперкинезами (спастикой)**

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга. Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать. По ходу экскурсии не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если экскурсовод дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения. В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными выше.

## **8. Работа с посетителями с проблемами слуха**

Инструкция: Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить состав группы. Начиная экскурсию, нужно привлечь внимание глухих. Для этого, если посетитель слабослышащий, экскурсовод должен обратиться к нему по имени, если глухой - положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если экскурсанты обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Важно, чтобы во время экскурсии не мешали посторонние источники шума. Во время работы нужно встать так, чтобы было видно лицо экскурсовода и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Если в группе окажутся глухие, необходимо воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика) . В такой группе не может быть больше 10 человек, особенно если нужен сурдопереводчик. Очень уместно предложить такой группе заранее подготовленный текстовый вариант экскурсии.

## **9. Работа с посетителями с проблемами зрения**

9.1. Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой являются очень ограниченные возможности восприятия информации от окружающего мира (всего 10%), притом что любая музейная экспозиция рассчитана прежде всего на зрительное восприятие. Отсюда возникают большие сложности в создании условий доступа к экспозиции для слепых. Создав определенные условия, можно избежать многих трудностей. Различают три формы слепоты: тотальная слепота, остаточное зрение, слабовидение. Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения - видят экскурсанты предметы или их очертания, обладает кто-нибудь из них светоощущением или они не видят ничего, и, основываясь на этом, уже строить экскурсионный маршрут. Обычно группы бывают смешанными.

9.2. Незрячие могут получать информацию несколькими доступными им способами:

самостоятельно на ощупь (например, с помощью шрифта Брайля),  
на слух (например, с помощью аудионосителей);  
с помощью зрячего человека.

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим.

9.3. Полезно знать несколько правил для сопровождающего.

Незрячий держится за руку спутника (берет его под руку или придерживает его руку чуть выше локтя), располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупредить о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. При встрече нужно называть себя, говорить с незрячим спокойным голосом, глядя



ему в лицо без жестов и мимики, больше используя речь. Если идет общая беседа в группе, обращаясь к посетителю, нужно назвать его по имени.

9.4. Важно избегать расплывчатых определений, описаний и рекомендаций. Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию. Если экскурсовод заметил, что инвалид по зрению нуждается в помощи, следует ему предложить свои услуги и не обижаться в случае отказа от помощи. Заканчивая разговор, слепого предупреждают о своем уходе. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, но не к его сопровождающему.

9.5. Важно, чтобы число слабовидящих на экскурсии было не больше 10 человек, а с тотально слепыми - не более 5. В начале экскурсии следует предложить им познакомиться с рельефно-графическим планом экспозиции музея, а по ходу экскурсии предоставлять слепым рельефно-графические рисунки, отображающие экспонаты из закрытых витрин или слишком большие для ощупывания предметы.

9.6. Для незрячих посетителей может быть подготовлен специальный маршрут по основной экспозиции с осмотром открыто расположенных экспонатов, доступных слепым для ознакомления. Помимо этого, целесообразно подобрать типологические экспонаты научно-вспомогательного фонда (тактильные экспонаты), которые можно «посмотреть» руками. Их можно дополнить муляжами, макетами, моделями и т. п. Цель подборки - дать с помощью таких экспонатов слепым представление о той части экспозиции музея, которая закрыта в витринах. Данная подборка размещается в одной из комнат музея (например, в методическом кабинете) или в специально отведенных шкафах или ящиках (которые могут находиться в экспозиции). Незрячим экскурсантам предоставляется возможность ознакомиться с этой подборкой на ощупь. Предоставляя подборку слепым, более чем уместно предупредить их о бережном и осторожном обращении с экспонатами.

9.7. Важно учитывать, что техника тактильного показа слепому заключается в том, что его подводят к экспонату и кладут руку, а лучше обе руки, на предмет и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по «осматриваемому» предмету, желательно его не торопить. Необходимо, чтобы каждый посетитель в группе получил возможность познакомиться с экспонатами. Не обязательно стремиться представить слепому всю подборку, лучше дать возможность основательно изучить наиболее характерные или интересные предметы из представленной коллекции.

9.8. Будет правильно в процессе рассказа называть цвета экспонатов, у многих есть остаточное зрение или представление о цвете. Вполне уместно

Пользоваться глаголом «посмотрите». Не следует подметить его глаголом «пощупайте».

9.9. Экскурсия для незрячих посетителей, состоящая, таким образом, из двух частей (проход по залам и работа в методическом кабинете), может иметь продолжительность до двух часов. Большая продолжительность нежелательна, поскольку посетители устают, их внимание рассеивается.

9.10. Для незрячих посетителей, самостоятельно знакомящихся с музейной экспозицией, полезно иметь аудиогиды. Это звуковой вариант экскурсии на компакт-кассете или CD, дополненный описанием экспонатов и рассчитанный для слепых.

Положение разработано

Ведущим юрисконсультom



Будникова Ш.О.

01 ноября 2019г.