

Приложение №1

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУК
«Чеченская государственная
филармония им. А. Шахбулатова»
Э.С-А. Муртазова

« 26 » 12 2024 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по действиям сотрудников ГБУК «Чеченская государственная филармония им. А.Шахбулатова» при срабатывании кнопки вызова для лиц с инвалидностью и других маломобильных групп населения (МГН)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок действий, правила этикета и регламент реагирования сотрудников ГБУК «Чеченская государственная филармония им. А. Шахбулатова» (далее — Филармония) при поступлении сигнала от кнопки вызова помощи, установленной на входе и в функциональных зонах учреждения.

1.2. Инструкция разработана в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и МГН к услугам культуры в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов.

1.3. Знание и выполнение требований настоящей инструкции является обязательным для дежурных администраторов, сотрудников службы контроля (охранников), кассиров и вахтеров.

2. РЕГЛАМЕНТ РЕАГИРОВАНИЯ НА СИГНАЛ

2.1. При срабатывании кнопки вызова сигнал поступает на стационарный приемник (пульт) и/или мобильный пейджер ответственного сотрудника.

2.2. Нормативное время реагирования сотрудника на сигнал (прибытие к кнопке вызова) составляет не более 2 (двух) минут с момента активации.

2.3. Ответственный дежурный обязан незамедлительно приостановить текущие дела (не связанные с чрезвычайными ситуациями) и направиться к месту вызова.

3. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА ПРИ ВЫХОДЕ К ПОСЕТИТЕЛЮ

3.1. Подойдя к посетителю, сотрудник обязан:

Вежливо поприветствовать гостя, четко назвать свою должность и имя (например, «Здравствуйте! Я дежурный администратор Алексей. Чем я могу вам помочь?»).

Спокойно и уважительно выслушать посетителя, уточнить цель его визита (покупка билета, посещение концерта, встреча со специалистом).

3.2. Выяснить необходимость и характер ситуационной помощи:

Спросить, требуется ли помощь при передвижении, преодолении порогов, открытии дверей или заполнении документов.

Важно: Оказывать помощь (особенно прикасаться к креслу-коляске или брать под руку) можно только после получения устного согласия посетителя.

3.3. Обеспечение доступа в здание:

При необходимости разложить или подготовить пандус, помочь преодолеть входную группу.

Придерживать тяжелые входные и внутренние двери, обеспечивая безопасный проход.

3.4. Сопровождение внутри Филармонии:

Сопроводить посетителя в гардероб, кассовый зал или напрямую к специализированному месту в концертном зале.

В случае необходимости привлечь других сотрудников (кассира для внеочередного обслуживания, дежурного администратора зоны зала).

4. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА И ОБЩЕНИЯ С РАЗНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ МГН

4.1. Посетители на креслах-колясках: Общайтесь лицом к лицу (если возможно, присядьте, чтобы ваши глаза были на одном уровне). Инвалидная коляска — это личное пространство человека, опираться на нее запрещено.

4.2. Посетители с нарушением зрения: При входе в незнакомое помещение опишите его (например, «Справа в трех метрах находится стойка кассы»). Если вы ведете человека, позвольте ему взять вас под руку чуть выше локтя. Предупреждайте о ступеньках и поворотах.

4.3. Посетители с нарушением слуха: Говорите отчетливо, смотрите прямо на собеседника (многие читают по губам). При необходимости используйте блокнот и ручку для письменного диалога. Не кричите.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОТЧЕТНОСТЬ

5.1. После успешного оказания помощи и размещения посетителя сотрудник обязан сделать запись в «Журнале учета срабатывания кнопки вызова» (указать дату, время, причину вызова и характер помощи).

5.2. Обо всех фактах неисправности оборудования (отсутствие сигнала, севшая батарейка) дежурный сотрудник обязан незамедлительно сообщить главному инженеру или коменданту здания.