

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
МАУИ «ТЮЗ «Дилижанс»  
от 31.12.2019 г. №102

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения**  
**в муниципальном автономном учреждении искусства городского округа**  
**Тольятти «Учреждение юного зрителя «Дилижанс»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение разработано с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее - Инвалид) комфортных условий предоставления услуг в МАУИ «ТЮЗ «Дилижанс» (далее - Учреждение).
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- 1.3. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта объектов.
- 1.4. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.
- 1.5. Приказом директора назначаются исполнители Положения – сотрудник Учреждения, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.
- 1.6. Сотрудник Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Учреждении и оказания необходимой возможной помощи.
- 1.7. В Учреждении обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:
- а) размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» и на информационных стендах при входе в Учреждение;
  - б) возможность беспрепятственного входа в Учреждение и выхода из него;
  - в) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
  - г) возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Центра;
  - д) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Учреждения;
  - е) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по Учреждению;
  - ж) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
  - з) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 380-н (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный N 38115);



и) обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлсурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

к) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания.

1.8. Учреждение не предоставляет Инвалиду услугу по участию в спектаклях Учреждения.

## 2. Термины и определения

2.1. *Инвалид* - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. *Маломобильные группы населения (МГН)* - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. *Люди с ограниченными физическими возможностями* - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. *Помощь в преодолении барьеров* – помощь в передвижении на территории Учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.5. *Визуальные средства информации* - носители информации о предоставлении услуг в виде

зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. *Адаптация* - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. *Комфортность* - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.8. *Ограничение жизнедеятельности* - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по Учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.9. *Сопровождающее лицо* - сотрудник Учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.10. *Путь движения* - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри Учреждения.

2.11. *Система средств информации (информационные средства) для МГН* - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. *Процесс обслуживания* - совокупность операций, выполняемых сотрудником Учреждения при предоставлении услуги.

2.13. *Условия обслуживания* - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. *Тифлотехнические средства* - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.15. *Тактильные средства информации* - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.



### **3. Информационное сопровождение**

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах Учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

3.2. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на информационных стендах 1-го этажа;
- на официальном сайте <http://teatrdiligence.ru>.

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг по телефону: 8 (8482) 34-09-80 - администраторы.

### **4. Порядок действий при оказании услуг**

4.1. Порядок действий сотрудников Учреждения по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

Инвалид при обращении в Учреждение вызывает ответственного за организацию приема (далее – дежурный администратор) по номеру телефона 8 (8482) 34-09-80 или обратившись к вахтеру (охране).

4.2. Дежурный администратор:

- организует сопровождение Инвалида;
- сопровождает Инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;
- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении Инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

4.3. При посещении Инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования Учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

### **5. Меры ответственности**

5.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в здании Учреждения и на территории Учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

5.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждении инвалидов без присмотра.

5.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Положением в случае:

- а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;
- б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;
- в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка - инвалида.

5.6. Невыполнение сотрудником Учреждения обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) директора Учреждения, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

5.7. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление услуг возлагается на главного администратора Учреждения (либо лицо его замещающее).