# Порядок предоставления услуг инвалидам в

# МАУК «Центр по организации городских культурно-массовых мероприятий»

17.06.2021

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления культурно-массовых услуг в учреждении МАУК «Центр по организации городских культурно-массовых мероприятий», а также порядок действий специалистов учреждения при предоставлении услуги инвалиду.

1.2. Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными возможностями, препятствующих получению услуги, возлагается на специалиста центра.

1.3. До адаптации здания (до его реконструкции, капитального ремонта и т.п.), в котором расположено учреждение, потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения, услуги предоставляются людям с ограниченными физическими возможностями в форме выездного приема на дом.

**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 (МНГ)** - 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 - и**нвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. **Помощь в преодолении барьеров** - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления государственной 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 государственных 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 государственных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7.**Комфортность:** Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными 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.**Переводчик жестового языка (сурдопереводчик):**Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.10.**Сопровождающее лицо:**Сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.11. **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.

2.12.**Система средств информации (информационные средства) для МГН:**Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.13.**Процесс обслуживания:**Совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.14.**Условия обслуживания:**Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

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

2.16.**Тактильные средства информации:**Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

**3. Информационное сопровождение**

3.1. Визуальная, текстовая или мультимедийная информация о предоставлении государственных услуг располагается на информационных стендах или терминалах учреждения и должна соответствовать оптимальному и слуховому восприятию этой информации.

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

3.3. Необходимая для инвалидов звуковая и зрительная информация, а также надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация дублируется с помощью тифлотехнических и тактильных средств информации.

3.4. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг, запись на выездной прием осуществляется по номеру телефона 8(4212) 47-03-86 сотрудником учреждения.

3.5. Обмен оперативной информацией о потребностях инвалида в целях решения иных вопросов не связанных с предоставлением услуг (в случае необходимости и при его согласии) осуществляется с отделением Хабаровской краевой организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», Общественной организацией для людей с ограниченными возможностями здоровья «Единство».

**4. Порядок действий при оказании услуг**

4.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья (далее – Инвалид) при обращении в учреждение вызывает сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание. До оборудования кнопки вызова, вызов Сотрудника осуществляется по номеру телефона, указанному в пункте 3.4.

4.2. Сотрудник при получении вызова организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает лицу, ответственному за реализацию Порядка (далее – Ответственное лицо), об обращении инвалида.

4.3. Ответственное лицо после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления услуги, выдачу ТСР и т.п. инвалиду, поручив это уполномоченному Сотруднику.  Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

4.5. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

4.6. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

4.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения Сотрудник использует при общении способом, указанному инвалидом. При необходимости Сотрудник приглашает переводчика жестового языка.

**5. Пребывание инвалидов на территории учреждения**

5.1. Парковка автотранспорта доставившего/ожидающего инвалида производится в 30 м. от здания, в котором расположено учреждение. Парковка обозначена специальным знаком.

5.2. Беспрепятственный проход/заезд в учреждение осуществляется с главного входа в здание по пандусу, оборудованному поручнями.

5.3. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.