

Утверждаю
Генеральный директор МАУК «ПГДК»
В. В. Воробей
« 8 » декабря 2017 г.



**ПОРЯДОК
ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ
(МГН)
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ПЕРМСКИЙ ГОРОДСКОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ
ИМЕНИ А.Г. СОЛДАТОВА
(МАУК «ПГДК»)**

1. Общие положения

- Настоящий порядок разработан в целях улучшения качества обслуживания по оказанию ситуационной помощи маломобильным группам населения.
- Полное и эффективное вовлечение инвалидов в общество, равенство возможностей и доступность.
- Проектные решения объектов, предназначенных для маломобильных групп населения, не должны ограничивать условия жизнедеятельности или ущемлять права и возможности других групп населения, находящихся в здании (сооружении).

Маломобильные группы населения (далее - МГН): Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.;

2. Информационное сопровождение

2.1. Разработана «Схема маршрута движения маломобильных посетителей (МГН)» приложения № 1, 2, 3.

2.2. В целях повышения качества обслуживания МГН при проведении мероприятий в МАУК «ПГДК» и обеспечения информационного обслуживания выделяются следующие виды поступающей информации о планировании посетить мероприятия лиц с ограниченными возможностями к самостоятельному передвижению:

- письмо-заявка от организации или частного лица на посещение мероприятий;
- личное обращение инвалида или сопровождающего его лица.

2.3. В связи с конструктивными особенностями театрального зала МАУК «ПГДК» размещение посетителей на креслах-колясках ограничено.

На схеме «маршрута движения МГН с ограниченными возможностями» места для посетителей на креслах-колясках в зрительном зале обозначены в **приложении 3** (зона 4).

В целях комфортного пребывания в МАУК «ПГДК» посетителям на креслах-колясках рекомендуется заранее информировать о планируемом посещении по телефону (342) 244-06-20.

Принявший информацию по телефону согласует с руководством МАУК «ПГДК» и вносит в план проведения мероприятий.

2.4. Из средств информации в МАУК «ПГДК» размещены информационные таблички, позволяющие обеспечить навигацию посетителей с ограниченными возможностями, в том числе маломобильных посетителей к адаптированному входу **приложение 1, 2, 3.**

2.5. Для лучшего ориентирования и передвижения по объекту, для маломобильных посетителей установлены дополнительные информационные указатели. Схема маршрута движения МГН к самостоятельному передвижению представлена в **приложении 1, 2, 3**.

2.6. На посту центрального входа в МАУК «ПГДК» имеется дополнительная информация, вызова ответственного за проведение мероприятия, (схема движения МГН к адаптированному входу) (приложение 1, 2,3.) тел 244-34-81.

2.7. Ближайший гардероб по ходу движения МГН отмечен знаком **приложение 2 (изображение 5)**. Обслуживание МГН происходит вне очереди, в случае необходимости сотрудник гардероба оказывает содействие лицам с ограниченными возможностями.

2.8. В кулуаре на первом этаже оборудована универсальная кабина уборной для МГН **приложение 2 (изображение 6)**.

3. Техническое оснащение

3.1. На территории МАУК «ПГДК» со стороны ул. Куйбышева, обозначена стоянка на пять парковочных мест для инвалидов на колясках (**Приложения 1, 2), (изображение 1)**).

3.2. Для создания комфортных условий для маломобильных посетителей на объекте имеется следующее техническое оборудование:

3.2.1. Для доступа маломобильных групп населения оборудована отдельная входная группа дверей (вход адаптированный), (Приложение 2).

3.2.2. Установлен наклонный подъемник с откидной платформой (Приложение 2), (изображение 3).

3.2.3. Гардероб оборудован для приема верхней одежды (Приложение 2), (изображение 5).

3.2.4. В санитарной комнате расположенной на 1-ом этаже предусмотрено выделение отдельной (большей площади) кабины с дополнительно установленными поручнями, (Приложение 2), (изображение 6).

3.2.5. В целях комфортного пребывания слабослышащих посетителей в малом и театральном залах МАУК «ПГДК» установлена индукционная звуковая петля.

4. Порядок обслуживания маломобильных посетителей (МГН)

4.1. Обслуживание маломобильного посетителя осуществляется работниками МАУК «ПГДК», прошедшими обучение (инструктирование) по обслуживанию указанной категории посетителей.

4.2. При обслуживании маломобильного посетителя все сотрудники МАУК «ПГДК», должны быть вежливыми и тактичными.

4.3. Обслуживание маломобильных посетителей сотрудниками МАУК «ПГДК» основывается на информации, поступившей в приемную МАУК «ПГДК» о предстоящих намерениях лиц с ограниченными возможностями

воспользоваться услугами по посещению мероприятия, виды и источники которой описаны в п.2.2; 2.3; 2.6 настоящего порядка.

4.4. Ответственным лицом за организацию обслуживания маломобильных посетителей в МАУК «ПГДК» (проведения инструктажа по ОТ) является специалист по охране труда.

Ответственным исполнителем работ по организации обслуживания маломобильных посетителей является ответственный за проведение мероприятия – (далее – ответственный исполнитель).

4.5. При поступлении в МАУК «ПГДК» информации о дате и времени посещения маломобильного посетителя, ответственный исполнитель должен:

4.5.1. Зарегистрировать поступившую информацию в «Журнале регистрации заявок» с указанием контактной информации о лице планирующем посещение.

Место нахождения и хранения журнала на центральном посту.

4.5.2. При личном обращении маломобильного посетителя к работнику МАУК «ПГДК» для оказания содействия в пользовании услугами предоставляемыми в МАУК «ПГДК» о помощи необходимо принять меры для оперативной организации ситуационной помощи.

4.5.3. В случае необходимости организовать сопровождение маломобильного посетителя от/до транспортного средства, доставившего/ожидающего его.

4.5.4. Организовать сопровождение посетителя ко всем функциональным зонам учреждения.

4.5.5. Обеспечить оказание помощи при получении предоставляемых на объекте услуг (оформление билетов на мероприятие, пользование гардеробом и т.д.).

4.5.6. При возникновении вопросов, связанных с приобретением, переоформлением, возвратом билета на мероприятие ответственный исполнитель должен, организовать сопровождение маломобильного посетителя работниками МАУК «ПГДК» к билетным кассам.

5. Термины и определения

Вход адаптированный: Вход, приспособленный для прохода маломобильных посетителей, в том числе на креслах-колясках;

Визуальные средства информации: Носители информации, передаваемой людям с нарушением функций органов слуха в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов;

Доступный маршрут движения: Помещения, места обслуживания, позволяющие беспрепятственно достичь места и воспользоваться услугой;

Достигаемость: Свойство мест обслуживания, имеющих параметры, обеспечивающие возможность воспользоваться, дотянуться до предмета, объекта пользования;

Зона предоставления услуг (обслуживания): Совокупность мест обслуживания в помещении или на участке;

Инвалид по зрению: Гражданин, у которого полностью отсутствует зрение или острота остаточного зрения не превышает 10%, или поле зрения составляет не более 20%;

Места обслуживания: Части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг посетителю. Включают в себя рабочее место, место обслуживаемого, возможно - место ожидания;

Разумное приспособление: "Внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод" (Конвенция ООН "О правах инвалидов");

Система средств информации (информационные средства): Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, способствующих безопасности и удобству передвижения, а также информирующих о свойствах среды жизнедеятельности;

Сцена: Часть зрительного зала для проведения театральных мероприятий с колосниками и театральной механизацией планшета сцены;

Тактильные средства информации: Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения;

Тактильные наземные указатели: Средства отображения информации, представляющие собой рельефную полосу определенного рисунка и цвета, позволяющие инвалидам по зрению ориентироваться в пространстве путем осязания стопами ног, тростью или используя остаточное зрение. Разделяются по типам на дорожные и напольные, а также на предупреждающие и направляющие;

Универсальная кабина уборной: Кабина уборной, предназначенная для использования инвалидом на кресле-коляске или слепым с сопровождающим, оборудованная унитазом, умывальником и другими принадлежностями. Вход в кабину не должен быть из других уборных;

Шрифт Брайля: Специальный рельефный шрифт для лиц с полной потерей зрения (незрячих) и слабовидящих. Одно из основных средств адаптации среды для данной категории маломобильных лиц;

Радиоинформатор стационарный: устройство передающее по радиоканалу на абонентское устройство информацию об объекте и, при наличии, дополнительную информацию;

Радиомодуль: устанавливается на одном из объектов. К нему можно подключить до 4-х дополнительных звукоизлучателей, устанавливаемых на других рядом расположенных объектах. Передает по радиоканалу на АУ информацию о каждом из объектов и, при наличии, дополнительную информацию по каждому из объектов, вплоть до рекламной. Имеет встроенный источник звукового сигнала. По запросу Пользователя подает звуковой сигнал, позволяющий точно найти местоположение объекта.

Дополнительный звукоизлучатель — Подключается к радиомодулю. Подает, по запросу Пользователя, звуковой сигнал, позволяющий точно найти местоположение объекта, на котором установлен.

Ориентир (Носимое абонентское устройство). - Предназначено для Пользователей Системы – инвалидов по зрению и представителей других маломобильных групп населения. Обеспечивает получение информации по радиоканалу, ее воспроизведение в виде речевых сообщений на выбранном языке через встроенный динамик или наушники (до четырех различных сообщений об одном и том же объекте), вызов сигнала ориентирования.

6. Заключение

На объекте - МАУК «ПГДК» проведен ряд мероприятий по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных групп населения в рамках разумного приспособления. МАУК «ПГДК» является объектом культуры городского значения и с учетом исторических и конструктивных особенностей, невозможно полностью приспособить объект для нужд МГН. Данные меры обеспечивают минимально возможный уровень доступности объекта для маломобильных групп населения.

Согласовано:

Директор по содержанию здания

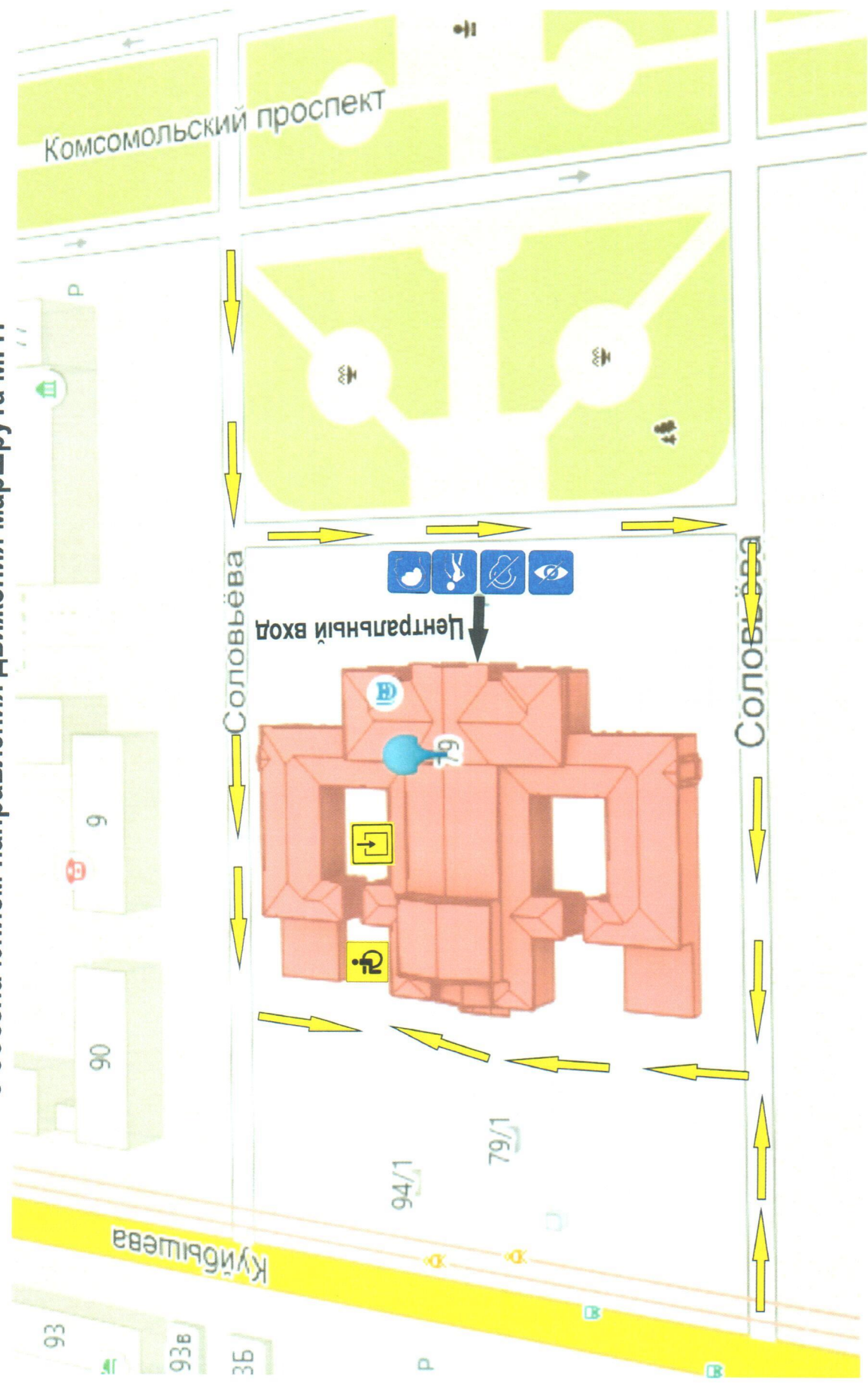
К.А. Вишневецкий

Исполнитель:

Специалист по охране труда

Н.М. Заворохин

Ситуационный план (схема) объекта (территории) МАУК «ПГДК» с обозначением направления движения маршрута МГН



- стоянка для маломобильных групп населения

- вход адаптированный в здание для маломобильных групп населения

- центральный вход

- направление движения маломобильных групп населения

Схема маршрута движения посетителей (МГН)

Приложение 2



- вход адаптированный



- гардероб



- туалет



- направление движения



- пандус



- подъемник

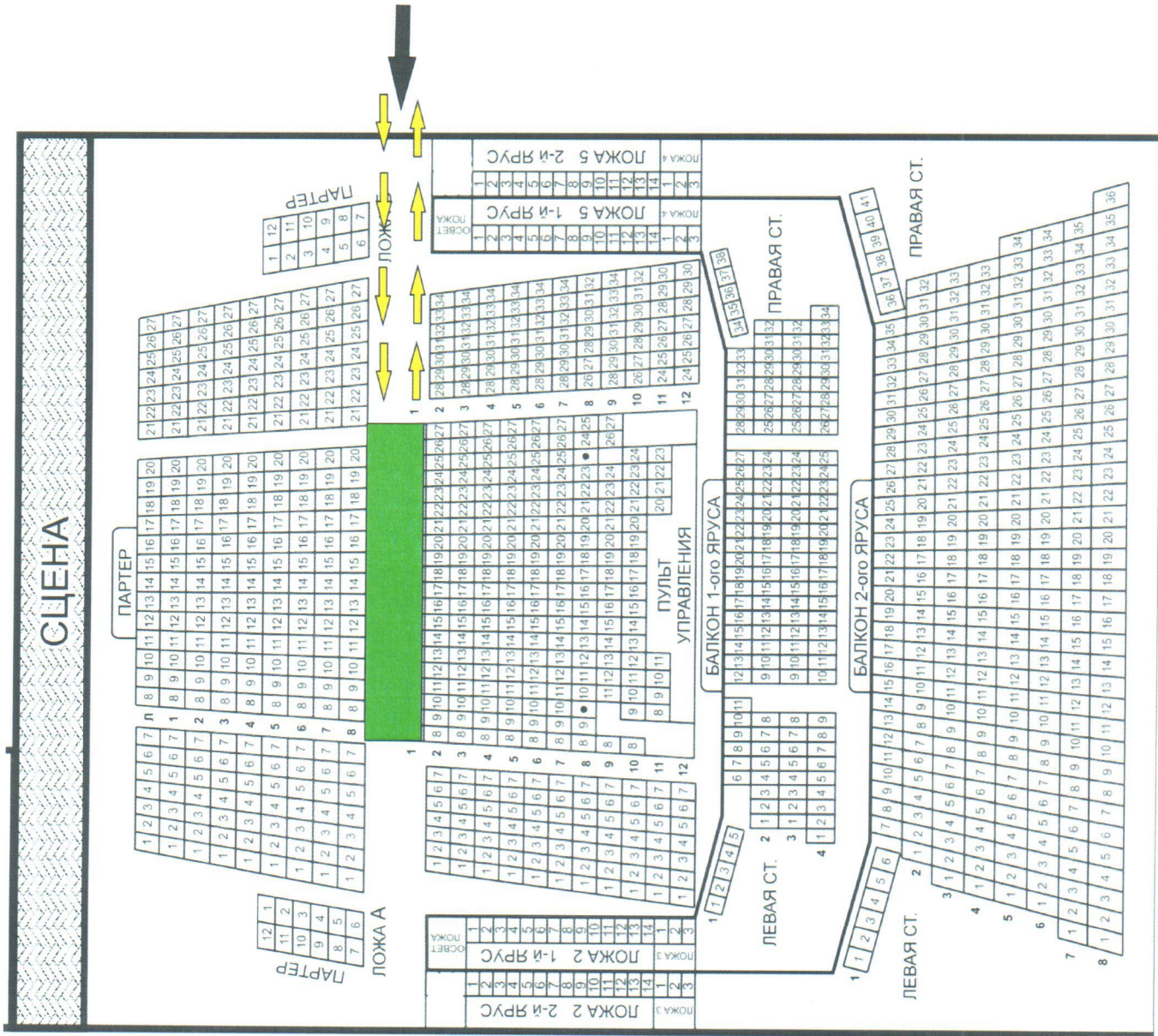


- парковка (5 мест)



- вход в театральный зал

Зона целевого назначения посетителей (МГН)



Приложение 4

Форма журнала регистрации заявок для МГН о намерении посетить МАУК «ПГДК»

№ п/п	№ заявки	Дата, время регистрации	Краткое содержание заявки	Выполнено (подпись, дата, время)	примечания