



Министерство культуры Чеченской Республики
Государственное автономное учреждение
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РУССКИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР
ИМ. М. Ю. ЛЕРМОНТОВА»
(ГАУ «ГРДТ ИМ. М. Ю. ЛЕРМОНТОВА»)

Нохчийн Республикин культурын министерство
Пачхьалкхан автономни учреждени
«М. Ю. ЛЕРМОНТОВИ ЦЕРАХ ЙОЛУ ПАЧХЬАЛКХАН ОБРСИЙН
ДРАМАТИЧЕСКИ ТЕАТР»

П Р И К А З

11 апреля 2022

№ 14/1-12

г. Грозный

**О мерах по обеспечению доступной
среды для инвалидов**

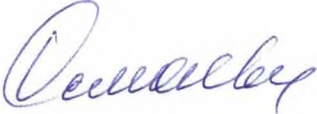
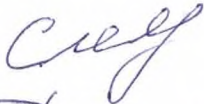
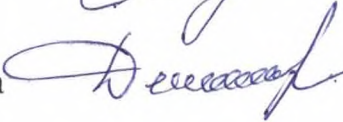



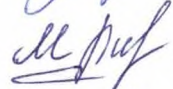


В целях обеспечения доступности для инвалидов услуг и объекта ГАУ «Государственный русский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок оказания услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГАУ «ГРДТ им. М. Ю. Лермонтова» (Приложение 1).
2. Утвердить Инструктаж работников театра по вопросам обеспечения доступности услуг инвалидам и маломобильным группам населения в театре (Приложение 2).
3. Назначить ответственным за проведение инструктажа – инженера по охране труда Давлетбаева Р.В.
4. Назначить ответственными за оказание ситуационной помощи и осуществление сопровождения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья следующих работников административного отдела:
 - администратора Канаеву П.Ю.
 - администратора Усманову Х.Д.
 - администратора Магомадову З.З.
 - администратора Мукуеву Л.И.
 - дежурного по залу Акаеву А.А.
 - контролера билетов Даудову М.Б.
5. Инженеру по охране труда Давлетбаеву Р.В. обеспечить проведение

контактировать с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта театра и услуг театра.

6. Контроль за соблюдением работниками требований доступности, оказания ситуационной помощи и сопровождения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья возложить на заместителя директора Сайдулаева М.Р.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор		З. А. Осмаева
С приказом ознакомлены:		
Заместитель директора		М.Р. Сайдулаев
Инженер по охране труда		Р.В. Давлетбаев
Администратор		П.Ю. Канаева
Администратор		Х.Д. Усманова
Администратор		З.З. Магомадова
Администратор		Л.И. Мукуева
Дежурный по залу		А.А. Акаева
Контролер билетов		М.Б. Даудова

Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГАУ «Государственный русский драматический театр имени М. Ю. Лермонтова»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в государственном автономном учреждении «Государственный русский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова» (далее – Учреждение) разработан с целью обеспечения инвалидам и маломобильным группам населения беспрепятственного доступа в учреждение, находящееся по адресу: г. Грозный, проспект Мохаммеда Али, 13а, а также для создания максимальных удобств для реализации ими своих прав на предоставление услуг с учетом их индивидуальных возможностей.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.3. Настоящий Порядок содержит следующие определения:

инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

Маломобильные группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

1.4. В Учреждении обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет»;
- возможность беспрепятственного входа в Учреждение и выхода из него;
- содействие инвалиду при входе в Учреждение и выхода из него;
- обеспечение допуска лица, сопровождающего инвалида в Учреждение;

2. Информационное сопровождение

2.1. Размещение носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к месту предоставления услуги, осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности:

- на официальном стендах кассового зала;
- на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» по адресу: <https://lteatr.mk95.ru>

2.2. Информирование инвалидов и маломобильных групп населения о порядке предоставления услуг также осуществляется следующим образом:

Телефон для справок и сообщения о своем приходе в Учреждение:

8(8712)29-26-22 – приемная, 8(922)570-41-64 – касса.

Инвалид может проинформировать работника Учреждения:

о необходимости сопровождения его при посещении Учреждения;

о сопровождающем лице.

2.3. Маршрут и режим посещения Учреждения

Адрес фактического местонахождения:

364016, Чеченская Республика, г. Грозный, проспект Мохаммеда Али, 13а
Автобусы: № 31, № 28, остановка «Молодежная»

Режим работы:

Понедельник-четверг с 9.00-18.00, пятница с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

3. Порядок действий при оказании услуг

3.1. Порядок действий сотрудников Учреждения по обеспечению доступности среды для инвалидов и маломобильных групп населения предусматривает следующие меры:

встреча инвалида (и сопровождающего его лица) у входа;

сопровождение инвалида (сопровождающего его лица) в зрительный зал.

3.2. Инвалид при посещении Учреждения обращается к дежурящему администратору.

3.3. Администратор:

организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

3.4. По окончании мероприятия администратор оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания до стоянки автотранспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке.

3.5. При оказании услуг всем категориям инвалидов и маломобильных категорий населения, сотрудники Учреждения обязаны проявлять терпение и понимание, громко и внятно информировать посетителя, четко отвечать на его вопросы, при необходимости вести диалог при помощи переписки (лист бумаги, карандаш). При общении с посетителями не допускается грубость и неуважение.

Все работники Учреждения при обслуживании в общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями их здоровья.

4. Заключительное положение

4.1. При возникновении споров и конфликтных ситуаций, сотрудник учреждения обязан незамедлительно проинформировать об этом директора Учреждения, в его отсутствие – заместителей директора.

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

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

ИНСТРУКЦИЯ
по обслуживанию инвалидов
и других маломобильных граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения работников ГАУ «Государственный русский драматический театр им. М. Ю. Лермонтова» при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты". Маломобильные граждане — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи,

1.5. Требования к уровню подготовки работников:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке предоставления услуг (в учреждении, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку:

при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ПРИЕМЕ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения: приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.



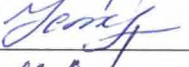


3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.

Описание категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, нарушение их высоты; неровное, скользкое покрытие и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие, узкие дверные проемы и коридоры; неадаптированные санитарные комнаты; отсутствие места для разворота в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени; неровное, скользкое покрытие; не правильно установлены пандусы; отсутствие поручней; отсутствие мест отдыха на пути движения
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами и др.; невозможность, сложность в написании текстов; иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее); ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей ; отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля; отсутствие поручней, иных направляющих; неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника; отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо-тифлосурдоперевода и переводчика; отсутствие аудиоконтра, индукционных петель; иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; отсутствие ограждений опасных мест; трудности ориентации при неоднозначности информации; неорганизованность сопровождения на объекте.

С инструкцией ознакомлен, один экземпляр получен мною на руки:

1. Давлетбаев Р.В. 
2. Канаева П.Ю. 
3. Усманова Х.Д. 
4. Мукуева Л.И. 
5. Акаева А.А. 
6. Даудова М.Б. 