Приложение №2

к Приказу № 3А-3 от 18.01.2021г.

**Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в МБУК «АЦР»**

**1. Общие положения**

1.1.Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления муниципальных услуг и работ (далее – услуг) в МБУК МО город Александров «Александровский центр ремесел» (далее - Учреждение),  а также порядок действий сотрудников учреждения при предоставлении муниципальной услуги инвалиду.

1.2.Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать Учреждение полностью.

1.3 После проведения реконструкции или капитального ремонта в порядок должны быть внесены изменения.

1.4 Приказом директора определяются исполнители Порядка - сотрудники, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.5 Сотрудники Учреждения обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в и оказания им возможной необходимой помощи.

1.6 В учреждении обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте Учреждения центр-ремесел33.рф,

- содействие инвалиду при входе на объект и выходе из него,

- информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта,

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта . в том числе с помощью сотрудников Учреждения,

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него при необходимости с помощью работников Учреждения,

- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика, либо иного лица, его замещающего.

**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 учреждения и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

3.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья о порядке предоставления услуг, осуществляется:

- по телефонам (49244)2-50-76 и (49244)6-37-70,

- на информационных стендах Учреждения,

- на сайте Учреждения центр-ремесел33.рф

- через запрос на электронную почту Учреждения mukacr@mail.ru

**4. Порядок действий при оказании услуг**

4.1. Инвалид  или лицо  с ограниченными возможностями здоровья при обращении в учреждение  вызывает дежурного сотрудника Учреждения с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание. До оборудования кнопки вызова, вызов сотрудника осуществляется по номеру телефона, указанному в пункте 3.4.

Дежурный сотрудник заблаговременно определяется лицом, назначенным по приказу директора Учреждения ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объекта в помещении Учреждения.

4.2.Дежурный 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 предоставление услуги об обращении инвалида.

4.3.После выяснения причины обращения инвалиду оказывается консультирование, информирование, прием документов для предоставления муниципальной услуги, муниципальная услуга и т.п.

Все вопросы инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. По окончании оказания услуги дежурный 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  вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке.

4.5. В случае необходимости  дежурный сотрудник  предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, оказывает помощь при одевании (раздевании).

4.6. При посещении инвалидов с нарушениями слуха общение производится по способу, указанному инвалидом.

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

4.8. Все сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности несут ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка.

**5. Меры ответственности**

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

5.2. Сопровождающие лица не должны оставлять инвалидов без присмотра.

5.3. Инвалидам может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

- нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения,

- отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности,

- отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе ребенка-инвалида,

5.4. Невыполнение работниками Учреждения обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением приказа директора, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.5. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление услуг возлагается на сотрудников, назначенных приказом директора Учреждения ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов.