

Утвержден  
приказом Государственного бюджетного  
профессионального образовательного  
учреждения города Москвы  
«Театральный художественно-  
технический колледж»  
от 20.06.2017 г. № 104-ОД

**Порядок  
оказания ситуационной помощи инвалидам и  
другим маломобильным гражданам в Государственном бюджетном  
профессиональном образовательном учреждении города Москвы  
«Театральный художественно-технический колледж»**

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения (далее Порядок) в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении города Москвы «Театральный художественно-технический колледж» (далее Колледж) разработан в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг в колледже.

1.2. Порядок применяется во всех структурных подразделениях Колледжа и входит в перечень локальных нормативно-правовых актов.

2. Определения, сокращения, аббревиатуры

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.

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

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

Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различных текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

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

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

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

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

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 Колледжа.

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

Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником Колледжа при предоставлении образовательной услуги.

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

### 3. Общие положения

3.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения комфортных условий предоставления услуг в Колледже.

3.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.3. 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.

3.4. До реконструкции, капитального ремонта здания Колледжа потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения

доступность для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

3.5. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в порядок должны быть внесены соответствующие изменения.

3.6. Приказом директора колледжа назначаются исполнители Порядка - работники Колледжа.

3.7. Работники Колледжа обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в Колледже и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в Колледже, в рамках своей профессиональной компетенции.

3.8. В Колледже 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 Колледжа в сети «Интернет», информационных стендах при входе в Колледж;

- возможность записи на прием посредством телефонной связи и официального сайта в сети «Интернет»;

  - возможность беспрепятственного входа в Колледж и выхода из него;

  - содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность самостоятельного передвижения по территории Колледжа в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Колледжа;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Колледж, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Колледжа;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Колледжа;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- 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. № 386н;

- обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания.

#### 4. Информационное сопровождение

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

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

- на информационных стендах коридора 1-го этажа;
- на официальном сайте.

4.3. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг. Запись на первичный прием к специалистам Колледжа осуществляется:

- секретарем руководителя по телефонам Колледжа;
- в электронном виде с помощью официального сайта

4.4. При записи на первичный прием инвалид может проинформировать секретаря руководителя:

- о необходимости сопровождения его при посещении Колледжа;
- о его сопровождении собакой-поводырем;
- о сопровождающем лице.

#### 5. Порядок действий при оказании услуг

5.1. Порядок действий работников Колледжа по обеспечению доступности среды для инвалидов предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа;
- регистрация инвалида и сопровождающего его лица в Журнале посетителей (согласно представленным документам);
- сопровождение инвалида (сопровождающее его лицо) к месту приема или вызов (уведомление) ответственного за организацию приема инвалида.

5.2. Инвалид при обращении в Колледж вызывает ответственного сотрудника по оказанию помощи при перемещении инвалидов и маломобильных граждан.

5.3. Ответственный сотрудник Колледжа:

- организует сопровождение Инвалида до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);
- после выяснения причины обращения организует соответственно: запись на прием, консультирование, при необходимости, информирование о возможности получить услугу в другом учреждении;
- привлекает дежурного администратора для записи к специалисту, приема документов для предоставления услуги;

привлекает других работников колледжа для оказания помощи в сопровождении инвалида по территории Колледжа и внутри здания.

5.4. В случае необходимости повторного взаимодействия предлагает запись на прием в удобное для инвалида время.

5.5. По окончании приема при отсутствии сопровождающего лица привлекает работников колледжа для оказания помощи 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;

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

5.6. 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).

## 6. Пребывание инвалидов на территории учреждения

6.1. Проход/заезд в колледж осуществляется с главного входа с помощью сотрудников колледжа до обустройства в здании пандуса, оборудованного поручнями.

6.2. Специально выделенные места в здании: ожидания личного приема, оказания услуги.

6.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

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

## 7. Меры ответственности

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

7.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Колледже инвалидов без присмотра.

7.3. Инвалиду 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.

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