|  |
| --- |
| **ИНФОРМАЦИЯ**  **по порядку оказания услуг людям,**  **пользующимся креслом-коляской,**  **в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (наименование объекта)  Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения инвалидам доступа в здание нашей организации, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.  У нас Вы можете воспользоваться следующими услугами:   * в зрительном зале имеются два специальных места, на которых можно установить кресла-коляски, * имеется специально выделенный кабинет для обслуживания инвалидов, где Вы можете получить услугу вне очереди, * имеется широкий проход у кассового поста, где Вы можете оплатить покупку вне очереди, * имеется грузовая тележка для покупок, которая прикрепляется к креслу-коляске, * имеется большая примерочная, которой может воспользоваться человек на кресле-коляске, * для совершения покупок Вам будет предоставлена помощь сотрудника * имеется информационный терминал, которым удобно пользоваться из положения сидя в кресле-коляске.   При предварительной записи на получение услуги для инвалида в кресле-коляске (покупке билета, записи на прием) известите администрацию объекта (*секретаря приемной*, *дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), что посетитель пользуется креслом-коляской или костылями и ему трудно передвигаться - это необходимо, для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(подготовки специализированного места для оказания услуги, специализированного места в зрительном зале, резервирования персонала для сопровождения, управления подъемными платформами и/или др.)*.  Наша организация имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:   * мобильный подъемник, * лифт габаритами более 1,1 х 1,4 м с дверью шириной 0,8 м, * доступный для инвалидов санузел на втором этаже, * узкая коляска для пересадки для пользования малогабаритным лифтом.   Ознакомиться с планом объекта и зонами, доступными для посещения инвалидами можно на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, либо, в вестибюле *(справа, слева от входа, в другом месте)* с помощью *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(информационного терминала, на стенде, стойке информации, у дежурного и др.)*.  При посещении объекта Вам необходимо учесть, что:  - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(указываются особые условия, определяющие особенности посещения, например, что грузоподъемность платформы подъемной для инвалидов составляет 225 кг; для посещения 2 этажа здания потребуется воспользоваться мобильным лестничным подъемником, ширина дверного проема входной двери 0,8 м, габариты лифта менее 1,4 × 1,1м и ширина двери в лифт 0,65 м), габариты санузла менее нормативных и т.п.*).    Проход на территорию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для человека на кресле-коляске, на костылях, осуществляется через основной вход *(специализированный вход для инвалидов, ворота для проезда транспорта),* расположенный \_\_\_\_\_\_\_\_ на улице\_\_\_\_\_.  Маршрут движения по территории к входу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*хорошо виден, обозначен указателями и т.п.*).  На территории имеется два парковочных места для инвалидов, для получения помощи для высадки из машины Вы можете обратиться по номеру *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*  На пути движения к входной группе отсутствуют (*имеются*) препятствия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*например, тропинка с неровным покрытием, имеется крутой пандус, перепад высоты более 1,5 см на стыке пешеходных путей и транспортного проезда, лестница не оборудована поручнями*).  Для оказания помощи для движения по территории Вы можете обратиться к администрации по телефону:\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Целесообразно разместить схему движения по территории и от ближайшей остановки общественного транспорта).*  Вход в здание для посетителей на кресле-коляске, осуществляется, через основной вход (*специализированный вход для инвалидов*), расположенный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*справа, слева, с тыльной стороны здания*).  Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников организации. Для вызова сотрудника на входе воспользуйтесь переговорным устройством (кнопкой вызова персонала), расположенным \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или телефоном – его номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  *При необходимости указать, где расположены специализированные (приспособленные) места обслуживания инвалидов на кресле-коляске* *(кабинеты, пониженные окошки приема, прилавки, расширенные кассовые проходы, примерочные, места в зрительном зале, места ожидания, санузлы, подъемники)*. Сразу по прибытии на объект со зрительным залом *(кинотеатры, театры, музеи и т.п.),* предупредите дежурный персонал, что Вы будете смотреть \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(спектакль, кинофильм)* в кресле-коляске, чтобы соответствующие службы при необходимости демонтировали часть съемных кресел в зрительном зале.  *При необходимости указать на схеме объекта специализированные места оказания услуги и пути движения к ним.*  *Также указывается, каким способом вызывается персонал для оказания помощи, если инвалиду стало плохо в туалетной комнате, он упал с кресла-коляски или требуется другая помощь.*  *Указывается порядок эвакуация при чрезвычайной ситуации или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности» и другие специальные условия обеспечения безопасности инвалида с нарушениями опорно-двигательного аппарата при чрезвычайной ситуации.*  *Целесообразно в памятке разместить также схему эвакуации для инвалидов.*  Услуги, которые, оказываются инвалидам на кресле-коляске (лежачим) на дому:  1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Услуги, которые могут быть предоставлены в дистанционном формате,  (на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_):  1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  По вопросам обеспечения доступности здания и помещений организации, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к ответственному сотруднику организации - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО, должность, контактные данные) |
| **ПАМЯТКА**  **для незрячих лиц по порядку оказания услуг**  Мы рады видеть Вас в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  *(наименование организации)*  Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание нашей организации незрячим инвалидам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.  Мы можем предоставить Вам следующие услуги:   * распечатать документы рельефно-точечным шрифтом Брайля * тифлокомментирование кинофильма, спектакля * помощь сотрудника в выборе товаров и пр.   Ознакомиться с планом объекта можно на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, либо с помощью тактильной мнемосхемы *(при наличии)*, которая находится вблизи входа (*в вестибюле, в тамбуре, справа, слева, на расстоянии …метров*), а также на каждом этаже (*уровне*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Люди с остаточным зрением или зрячим сопровождающим могут получить информацию об объекте с помощью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*информационного киоска, на стенде, др.).* Терминал *(информационный стенд)* находятся \_\_\_\_\_.  При необходимости предоставления Вам документов, инструкций, распечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля сообщите об этом администрации за … дней до посещения.  В учреждении при демонстрации кинофильма, спектакля и пр. осуществляется тифлокоммментирование (на всех сеансах, спектаклях, выборочно).  При предварительной записи на получение услуги (покупке билета) известите администрацию объекта (*секретаря приемной*, *дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), потребуется ли незрячему посетителю помощь в перемещении по объекту или он придет с сопровождающим. Незрячий посетитель может посетить мероприятие в сопровождении собаки-проводника. В этом случае на входе на объект необходимо будет предъявить паспорт собаки проводника, оформленного в установленном порядке.  Предупредите персонал объекта о том, что Вы получаете услугу (посещаете мероприятие) с собакой-проводником при покупке билета в зрелищное учреждения для подбора места, удобного для размещения собаки в зале.  Проход на территорию для инвалидов по зрению осуществляется через калитку, проходную (*специализированный вход для инвалидов*), расположенную \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Маршрут движения по территории к входу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*хорошо виден, обозначен тактильными и/или контрастными указателями, ограждением, бордюрным камнем и т.п.*).  На пути движения к входу в здание препятствия отсутствуют (*имеются препятствия: например, тропинка вымощена неровной плиткой, вдоль тротуара отсутствует бордюрный камень, что осложняет передвижение с использованием белой трости, установлены рекламные стенды, паркуются машины, необходимо обойти дерево, имеется лестница, крутой уклон*).  Вход в здание для незрячих посетителей осуществляется, через основной вход (специализированный вход для инвалидов), расположенный \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  *Далее более подробно описываются пути движения на объекте, в том числе к месту предоставления услуг, указывается наличие тактильных указателями, где они расположены.*  *Указывается где и к кому может обраться инвалид, по какому телефону если ему требуется дополнительная помощь для сопровождения, в том числе для знакомства с тактильным стендом (мнемосхемой).*  *Указывается порядок эвакуация или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности и другие условия обеспечения безопасности инвалидов с нарушениями зрения при чрезвычайной ситуации.*  Услуги, которые, оказываются незрячим на дому:  1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Услуги, которые могут быть предоставлены в дистанционном формате,  (на сайте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_):  1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Информация**  **для людей с нарушениями слуха по порядку оказания услуг**    Мы рады видеть Вас в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуг.   |  | | --- | | Мы можем предоставить Вам следующие услуги:   * имеется терминал для связи со службой глухих, * имеется сотрудник, владеющий жестовым языком, * при необходимости можно пригласить сурдопереодчика (по предварительной заявке) * осуществляется субтитрирование фильмов на утренних сеансах * часть зала ряды с №… по №… (весь зал) охвачены аудиоконтуром.   Для людей, которые пользуются слуховыми аппаратами следующие зоны объекта оборудованы индукционным контуром *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указываются зоны, охваченные индукционным контуром)*. Это позволяет получать звук с системы звукоусиления непосредственно на слуховой аппарат при переводе его в режим «Т». |   Для получения информации о расположении зон обслуживания можно воспользоваться визуальной информацией: указателями, пиктограммами. Для получения более полной информации можно воспользоваться информационными терминалами (*информационными стендами и др*.), расположенными в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Для предоставления услуг сурдопереводчика необходимо направить предварительную заявку за … дней до посещения. Возможен допуск сурдопереводчика на объект (бесплатно, при покупке входного билета).  В случае чрезвычайной ситуации речевое оповещение одновременно поступает на индукционный контур. В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*зонах объекта не охваченных индукционным контуром*) ориентируйтесь на световые указатели и общий поток посетителей. |