

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу ГБУК
ЧГФ им. А. Шахбулатова»
от «26» 12. 2024 г. № 038н

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию и сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ в
ГБУК «Чеченская государственная филармония им. А. Шахбулатова»

1. Порядок продажи билетов и предоставления скидки сопровождающему

1.1. На все собственные концертные мероприятия филармонии лицу, сопровождающему инвалида I группы или ребенка-инвалида, предоставляется скидка 50% на билет. Скидка доступна при покупке в кассе филармонии в день мероприятия (при наличии мест), а также через систему онлайн-продаж на официальном сайте по предварительной заявке.

1.2. Порядок оформления скидки 50% через систему онлайн-продаж:

- Зритель (или его законный представитель) направляет предварительную заявку на электронную почту филармонии: **filarchr@mail.ru** или через специальную форму на сайте не позднее чем за **3 дня** до начала мероприятия.
- К заявке в обязательном порядке прикрепляется скан-копия или качественное фото документа, подтверждающего инвалидность (справка МСЭ инвалида I группы или ребенка-инвалида).
- Дежурный администратор филармонии проверяет документы в течение **24 часов**.
- После успешной проверки администратор направляет заявителю на электронную почту уникальный **одноразовый промокод** (либо активирует временную ссылку доступа), дающий право на покупку одного билета со скидкой 50% для сопровождающего лица.
- При покупке на схеме зала выбираются два места рядом. На билет инвалида оформляется стандартный или базовый инвалидный тариф, а к билету сопровождающего применяется полученный промокод.

1.3. Порядок контроля на входе в филармонию:

- Поскольку проверка документов была произведена на этапе подачи онлайн-заявки, контролер билетов на входе осуществляет стандартное сканирование штрих кода.

- Инвалид и сопровождающее его лицо обязаны проходить контроль на входе в филармонию **одновременно**. Проход сопровождающего по льготному билету без присутствия самого лица с инвалидностью строго запрещен.
 - Администрация филармонии оставляет за собой право выборочно запросить оригинал справки МСЭ на контроле для сверки данных, если у сотрудников возникнут сомнения в правомерности использования промокода.
-

1.4. Место для сопровождающего в зрительном зале должно подбираться в непосредственной близости от места, занимаемого лицом с инвалидностью (соседнее кресло, тот же ряд или выделенная зона для МГН).

2. Эксплуатация пандусов и лифтов

2.1. При срабатывании кнопки вызова у входа в филармонию дежурный контролер обязан незамедлительно выйти к посетителю, помочь преодолеть входную группу с помощью пандуса.

2.2. Перемещение между этажами (в гардероб, буфет, концертный зал) осуществляется с использованием пассажирских лифтов. Контролер/администратор сопровождает посетителя в лифте, помогая нажимать кнопки и ориентироваться на этажах.

2.3. Пути к пандусам и лифтам должны быть всегда свободны от рекламных стендов, мебели и декораций.

3. Работа с индукционными петлями для слабослышащих

3.1. Ответственный радиотехник/звукорежиссер обязан включать систему индукционной петли в концертном зале **не позднее чем за 45 минут до начала концерта** (до запуска зрителей в зал) и контролировать качество сигнала.

3.2. Кассиры и администраторы обязаны информировать зрителей со слуховыми аппаратами о зонах наилучшего приема сигнала индукционной петли (например, «Ряды 1–10 партера») и напоминать о необходимости переключения аппарата в режим «Т» (катушка).

4. Действия при чрезвычайных ситуациях (ЧС)

4.1. При объявлении эвакуации использование лифтов запрещено.

4.2. Закрепленный за сектором администратор обязан лично прибыть к зрителю с инвалидностью и его сопровождающему и организовать их эвакуацию по путям, оборудованным стационарными пандусами, либо довести до специально обозначенной зоны безопасности здания.
