Утверждено приказом

от 12.02.2018 г. №64/1

**Порядок предоставления услуг**

**инвалидам и маломобильным группам населения в Государственном автономном учреждении Астраханской области «Астраханский областной социально-реабилитационный центр «Русь»**

1. **Общие положения**
	1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения доступности инвалидам и маломобильным группам населения (далее - инвалиды) объектов и создания комфортных условий пребывания пациентов в ГАУ АО АОСРЦ «Русь» (далее - учреждение), а также в целях реализации государственной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов, обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» от 13 декабря 2006 года и Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
	2. 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. До реконструкции, капитального ремонта здания учреждения потребностям инвалидов, доступность для людей с ограниченными возможностями достигается с помощью разумного приспособления и организации мероприятий по сопровождению инвалидов (сопровождающие лица по путевке и ответственные сотрудники за оказание необходимой помощи).
	4. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в Порядок должны быть внесены необходимые изменения.
	5. Применение правил, предусмотренных Порядком, обеспечивает доступность получения услуг инвалидами всех категорий.
2. **Порядок действий при оказании услуг**

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приеме инвалида на реабилитацию в учреждение необходимо:

- информировать инвалида об архитектурных особенностях зданий учтреждения: количестве этажей, основных необходимых пациенту структурных подразделениях Центра и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги, а также во всех случаях возникающих затруднений;

- информировать инвалида, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии лифта, пандусов, тактильных дорожек, поручней, графических изображений, ассистивных устройств и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности, звуковые сигналы тревоги, световые табло, наиболее быстрому и безопасному способу выхода из учреждения;

- по окончанию приема в учреждении уточнить, имеются ли у него какие-либо вопросы или пожелания.

2.2. Информация (визуальная, тактильная, акустическая) о предоставлении услуг соответствует оптимальному восприятию инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности. Информация размещена на 1-ом этаже в зоне приема, рецепции, на официальном сайте <https://rus-src.ru>.

* 1. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.
	2. Все сотрудники учреждения при обслуживании и общении с инвалидом должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.
	3. Инвалиды, а также сопровождающие их лица при нахождении в здании учреждения и на прилегающей территории должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

|  |  |
| --- | --- |
| **Категории инвалидов** | **Порядок предоставления услуг** |
| **Инвалиды, использующие кресло-коляску** | 1. С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу инвалида на входе в здание, существует возможность заранее проинформировать о необходимости в этом по тел. (8512) 57-13-45, 57-73-66.
2. При посещении учреждения инвалидом, вахтер сообщает об этом сотруднику ответственному за сопровождение МГН.
3. После получения информации о посещении учреждения инвалидом, ответственные сотрудники за сопровождение МГН оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг.
4. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам в посадке/высадке из автотранспортного средства с использованием кресла-коляски, преодолении барьеров на прилегающей территории учреждения и внутри здания (в т.ч. пути эвакуации), зоны целевого назначения, включая при необходимости санитарно-гигиенические помещения, гардероб (при одевании/раздевании).
5. Некоторые виды услуг при необходимости могут быть оказаны в палате.
 |
| **Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата** |
| **Слепые и слабовидящие** | 1. С целью повышения качества оказания услуг и возможности организовать встречу инвалида на входе в здание, о его сопровождении собакой-проводником (при наличии документов) существует возможность заранее проинформировать о необходимости в этом по тел. (8512) 57-13-45, 57-73-66.
2. При посещении учреждения слепыми или слабовидящими гражданами, вахтер передает данную информацию сотруднику ответственному за организацию сопровождения МГН. Далее оказывается помощь инвалиду в следовании по прилегающей территории учреждения к месту, предназначенному для оказания услуг.
3. Сотрудники учреждения оказывают максимальное содействие инвалидам в преодолении барьеров на прилегающей территории учреждения и внутри здания (в т.ч. пути эвакуации), зоны целевого назначения, включая при необходимости санитарно-гигиенические помещения, гардероб (при одевании/раздевании).
4. Работники подготавливают необходимые для оказания услуги документы, проговаривая вслух свои действия, а также зачитывая содержание документов.
5. Некоторые виды услуг при необходимости могут быть оказаны в палате.
 |
| **Глухие и слабослышащие**  | 1. Для общения с данной категорией инвалидов рекомендовано использовать монитор компьютера и клавиатуру, либо письменные принадлежности.
2. Необходимо в полной мере письменно информировать инвалида о своих действиях, четко, кратко, предельно ясно излагая свои мысли.
3. Некоторые виды услуг при необходимости могут быть оказаны в палате.
 |
| **Инвалиды с нарушением умственного развития**  | 1. Оказание услуг инвалидам с ментальными нарушениями, в случае недееспособности инвалида, осуществляется при участии опекуна.
2. В случае дееспособности инвалида, необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно терпеливыми и толерантными.
3. Некоторые виды услуг при необходимости могут быть оказаны в палате.
 |