

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ АО АОСРЦ «Русь»

Т.В. Кишко

2023 года



**Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в Государственном автономном учреждении Астраханской области «Астраханский областной социально-реабилитационный центр «Русь»
(далее - Порядок)**

1. Общие положения

1.1. 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 13.12.2006 г. и Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. 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.

1.3. 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).

1.4. После проведения реконструкции и (или) капитального ремонта в Порядок должны быть внесены необходимые изменения.

1.5. 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 учреждения: количестве этажей, основных необходимых пациенту структурных подразделениях учреждения 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 выходу из здания;

- по окончании 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>.

2.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида.

2.4. Все сотрудник и учреждения при обслуживании и общении с инвалидов должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

2.5. 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 Инвалиды, с нарушением опорно-двигательного аппарата	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.
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 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, имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно терпеливыми и толерантными. 3. Некоторые виды услуг при необходимости могут быть оказаны в палате.