Приложение к приказу

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_2018г. № \_\_\_

Утверждаю:

Директор ГАУ СО СШОР «Аист»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Я.И.Миленький

« \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**Порядок предоставления услуг на территории государственного автономного учреждения Свердловской области спортивная школа олимпийского резерва «Аист»**

**для клиентов с ограниченными возможностями**

**1. Общие положения**

1.1.Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания людям с ограниченными возможностями (далее – клиент) комфортных условий предоставления услуг в ГАУ СО СШОР «Аист» (далее – спортивный комплекс).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

1.3. Порядок включает правила предоставления услуг клиентам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать учреждение полностью.

1.4. До реконструкции, капитального ремонта здания спортивного комплекса для людей с ограниченными физическими возможностями достигается с помощью разумного приспособления и сопровождения.

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

1.6. Приказом директора назначаются исполнители Порядка – работники спортивного комплекса, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.7. Работники спортивного комплекса обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для клиентов на территории спортивного комплекса и оказания необходимой возможной помощи для получения клиентами услуг спортивного комплекса, в рамках своей профессиональной компетенции.

1.8. На территории спортивного комплекса обеспечивается создание гостям следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте спортивного комплекса в сети «Интернет»;

б) возможность беспрепятственного входа в объекты спортивного комплекса и выхода из них;

в) содействие гостям при входе в объекты и выходе из них, информирование клиентов о доступных маршрутах общественного транспорта;

г) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуг, в том числе с помощью работников спортивного комплекса;

д) сопровождение клиентов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории спортивного комплекса;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа клиентов к объектам и услугам спортивного комплекса, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

ж) обеспечение допуска на объекты спортивного комплекса, в которых предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке;

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

и) размещение помещений, в которых предоставляются услуги спортивного комплекса, преимущественно на нижних этажах здания.

**2. Термины и определения.**

2.1. **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.

2.2. **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.

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

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

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

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

2.7. **Комфортность -** совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

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

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

2.10. **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 учреждения.

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

2.12. **Процесс обслуживания -** совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

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

2.14. **Тифлотехнические средства -** средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.15. **Тактильные средства информации -** носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

**3. Информационное сопровождение**

3.1. Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг в спортивном комплексе располагается на официальном сайте aist-tramplin.ru, информационных стендах учреждения. 3.2. Информирование гостей о порядке предоставления услуг возможно по следующим телефонам:

- Менеджер (по вопросам проката спортивного инвентаря, оборудования и экскурсий): 8(3435)41-81-17, почта: info@aist-tramplin.ru

- Администратор гостиницы: 8 (3435) 41-88-43, 8-953-000-87-49, 8 (3435)460063, почта: [hotel@aist-tramplin.ru](mailto:hotel@aist-tramplin.ru)

3.3. При оформлении инвалидом заявки на посещение комплекса, он может проинформировать менеджера, заведующего жилым корпусом гостиницы, администраторов:

- о необходимости сопровождения его при посещении комплекса;

- о его сопровождении собакой-поводырем;

- о сопровождающем лице.

3.4. При оформлении заявки на посещение комплекса менеджер, администраторы имеют право запросить у гостя информацию, указанную в п.3.3.

**4. Порядок действий при оказании услуг**

4.1. Порядок действий работников спортивного комплекса по обеспечению доступной среды для клиентов предусматривает следующие меры:

- встреча клиента (и сопровождающее его лицо) у шлагбаума комплекса, лицом ответственным за организацию приема лиц с ограниченными возможностями, согласно заявке на посещение;

- сопровождение клиента до места предоставления услуг, размещение его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

- оказание помощи в преодолении барьеров;

- сопровождение клиента до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта;

- вызов такси (по просьбе гостя), оказание помощь в посадке/ высадке.

**5. Пребывание гостей на территории спортивного комплекса**

5.1. Проход/заезд на территорию комплекса осуществляется с автобусной остановки рейсовых автобусов №3,№19.

5.2 Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для клиента.

5.3 Передвижение гостей по территории комплекса осуществляется согласно сделанной заявке под руководством ответственных лиц.

5.4 Если заявка не сделана заранее и гости с ограниченными возможностями прибыли на территорию комплекса, то сотрудники охранного предприятия узнают цель визита и сообщают в соответствующий отдел ответственным лицу, которое сопровождает их по комплексу.

5.5. Все сотрудники спортивного комплекса при обслуживании и общении с гостями должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

**6. Меры ответственности**

6.1. Гости, а также их сопровождающие при нахождении в зданиях и на территории спортивного комплекса должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять на территории спортивного комплекса лиц с ограниченными возможностями без присмотра.

6.3. Лицам с ограниченными возможностями может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

а) нахождения клиента в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения клиента, в том числе ребенка - инвалида.

6.4. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление Услуг возлагается на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (лицо его замещающее\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

**7. Специальные предложения по размещению в гостиничном комплексе для клиентов с ограниченными возможностями**

7.1. В гостиничном комплексе имеются специальные номера на первом этаже:

- три номера одноместных (фото 103)

- два номера двухместных (фото 107)

7.2. В данных номерах:

- покрытие подходит для передвижения инвалидной коляски;

- ванная комната оборудована специальными поручнями.

- полное отсутствие порогов;

- выключатели располагаются на высоте 1 – 1 ,2 метра;

- зеркала, фен, крючки для полотенец, диспенсеры для мыла, и шампуни размещены на уровне сидящего человека.

7.3. На территории спортивного комплекса для клиентов с ограниченными возможностями есть:

- стоянка со специально отведенными местами;

- специальный пандус с поручнем (наклон 30 градусов) у центрального крыльца гостиничного комплекса, у входа в горнолыжный прокат.