**Правила пребывания и предоставления услуг в ГБУ ЯНАО «РЦ «Большой Тараскуль»**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания на территории ГБУ ЯНАО «РЦ «Большой Тараскуль» (далее по тексту – Учреждение), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения отдыхающим (далее по тексту – Гости).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством и обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Учреждения.

1.3. Учреждение оказывает услуги по:

оздоровительному отдыху;

санаторно-курортному лечению;

медицинской, психолого-педагогической реабилитации;

проживанию, питанию;

организации досуга.

1.4. Учреждение работает круглосуточно в течение всего года, оставляя за собой право проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Учреждения в рабочие дни и в дневное время, с учетом времени тихого часа, с 14.00-15.00. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайных ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуации.

1.5. Учреждение расположено по адресу: Тюменская область, г. Тюмень, ул. Сказочная, 26.

1.6. Телефоны Учреждения: 8 (3452) 555-883, 56-88-42

**2. Заезд и выезд Гостей**

2.1. Вход на территорию Учреждения осуществляется через Контрольно-пропускной пункт охраны. На входе Гость обязан предъявить:

удостоверение личности или документ, приравненный к нему;

2.2. Регистрация Гостя производится в корпусе на стойке Администратора.

2.3. При регистрации Гость предъявляет Администратору следующие документы:

2.3.1. Для взрослых — граждан Российской Федерации:

Паспорт; (для тех, кто прибывает в рамках постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа № 1250 от 28.10.2020, данные, подтверждающие постоянное проживание на территории автономного округа);

если планируется лечение:

справка о санитарно-эпидемиологическом окружении

санаторно-курортная карта форма 072/у (действительна 2 месяца);

если лечение не планируется: результаты флюорографии (действительны в течение 1 года) и анализ крови на RW (действителен 1 месяц);

страховой медицинский полис;

СНИЛС.

2.3.2. Для детей:

документ, удостоверяющий личность;

справка об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями для детей в возрасте до 17 лет (включительно), полученная за 3 дня до отъезда. При отсутствии справки, Гостю может быть отказано в пребывании на территории Учреждения;

выписка из карты профилактических прививок (форма 063/у) или прививочный сертификат;

санаторно-курортная карта для детей (форма 076/у), если планируется лечение (действительна 2 месяца);

если лечение не планируется: справка о состоянии здоровья, данные прививочного анамнеза (сертификат профилактических прививок/выписка), результат паразитологического обследования на энтеробиоз детям дошкольного и младшего школьного возраста;

дети 15 лет и старше - данные флюорографии.

страховой медицинский полис;

СНИЛС.

2.4. После регистрации в Учреждении Гостю выдаются ключи, он заселяется в номер.

2.5. При заселении Гость обязан осмотреть номер и сообщить Администратору об обнаруженных поломках и недостатках в течение 3-х часов с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем.

2.6. Замена номера допускается при наличии свободных мест. В случае размещения Гостя по договору на оказание дополнительных платных услуг, замена номера на номер более высокой категории, производится при доплате.

2.7. Размещение Гостя производится строго по датам, указанным в договоре на дополнительные платные услуги или в уведомлении о подтверждении бронирования.

2.8. В Учреждении установлен единый расчетный час: освобождение номера в день выезда осуществляется – не позднее 12:00.

2.9. Пребывание гостя на территории Учреждения действительно только на забронированный срок, перенос дат не предусмотрен. Прибытие с опозданием не даёт права на продление срока пребывания в Учреждении. День заезда засчитывается как полный оплачиваемый день.

2.10. При досрочном выезде Гостя, находящегося на территории по договору на оказание дополнительных платных услуг, неиспользованные дни не компенсируются (кроме случаев выезда по уважительной причине).

2.11. Уважительными причинами при опоздании или досрочном выезде являются:

острое заболевание или обострение хронического заболевания Гостя, потребовавшее лечения в специализированных клиниках;

госпитализация близких родственников, смерть близких родственников, подтверждённые соответствующими документами.

2.12. Отсутствие билетов не является уважительной причиной при опоздании или досрочном выезде.

2.13. После окончания срока пребывания или досрочном выезде, Гость обязан сдать номер горничной. Ключи от номера сдать Администратору. В случае причинения ущерба имуществу Учреждения, Гость, при выезде, возмещает рыночную стоимость утраченного и/или поврежденного имущества.

**3. Проживание Гостей**

3.1. Гости обязаны:

соблюдать лечебно-охранительный режим, настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и иные правила, действующие на территории Учреждения;

бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения;

соблюдать чистоту и порядок;

подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Учреждения;

соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа;

уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Учреждения и других Гостей;

возмещать причиненный материальный ущерб;

при уходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, телевизор, не оставлять включенными в сеть зарядные устройства, закрывать номер и сдавать ключи на стойку Администратору.

3.2. Запрещается:

пользоваться в номере электронагревательными приборами (чайниками, утюгами, кипятильниками), открытым огнем и взрыво- и пожароопасными средствами;

хранить в номере громоздкие вещи, спортивное снаряжение, оружие, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и материалы;

распивать спиртные напитки в помещениях и на территории Учреждения;

ввозить на территорию и/или держать в номере животных и/или птиц и/или рыб;

грубить обслуживающему персоналу;

включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;

выбрасывать мусор из окон;

приводить в Учреждение посторонних лиц, оставлять их в номере, передавать ключи от номера;

курить в любых помещениях Учреждения и на прилегающей к нему территории, за исключением специально выделенных для курения мест;

передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;

самовольно переселяться из одного номера в другой;

расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др., раскладывать рекламную продукцию;

выносить полотенца из корпуса, использовать их в летний период на территории береговой зоны в качестве пляжных полотенец;

нарушать тишину с 22 часов до 7 часов утра и с 14.00 до 15.00 часов (за исключением форс-мажорных обстоятельств);

собирать на территории Учреждения лекарственные растения, травы, ягоды, грибы; приносить их в номера;

срывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);

кататься на роликах и скейт-бордах в корпусе и/или на территории Учреждения, запрещено

(Разрешено кататься на территории Учреждения только на транспортных средствах учреждения (детские и подростковые велосипеды и самокаты) только после прохождения инструктажа и получения вело-защиты (шлем, перчатки, налокотники, наколенники). В случае получения травм, Учреждение не несет ответственности за причиненный вред здоровью.

совершать иные действия, которые могут причинить вред имуществу Учреждения и/или отдыхающим.

**4. Пребывание детей**

4.1. Дети до 3-х лет принимаются в Учреждение с оплатой за проживание и питание, с обязательным сопровождением родителями (законными представителями), при наличии мест по предварительному согласованию.

4.2. Родители либо их законные представители, находящиеся совместно с детьми на отдыхе, обязаны сопровождать детей на лечение, питание и оказание иных услуг. Нахождение на территории Учреждения детей без сопровождения взрослых не допускается.

Дети, прибывающие по направлению Департамента здравоохранения Тюменской области или по договорам на оказание дополнительных платных услуг, посещают все виды услуг под руководством медицинского и педагогического персонала.

4.3. Учреждение оказывает услуги детской игровой комнаты для детей с 3-х летнего возраста. Дети до 5 лет могут находиться в игровой комнате только с родителями (законными представителями). Вся ответственность за безопасное пребывание ребенка до 5 лет в игровой комнате возлагается на родителей (законных представителей).

Для детей старше 5-ти летнего возраста услуги детской игровой комнаты могут предоставляться без сопровождения родителей (законных представителей), при отсутствии соответствующих противопоказаний и ограничений.

4.4. В детскую игровую комнату не допускаются дети со своими игрушками и пищевыми продуктами.

4.5. Дети принимаются в игровую комнату в часы её работы. За 15 минут до закрытия детской комнаты родители (законные представители) обязаны забрать ребенка.

4.6. Родители (законные представители) несут ответственность за жизнь и здоровье детей на территории Учреждения.

**5. Предоставление медицинских процедур**

5.1. Медицинские процедуры предоставляются Гостям при наличии санаторно-курортной карты.

5.2. Перечень медицинских услуг назначает лечащий врач после осмотра Гостя и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортная карта, результаты анализов, выписки, справки и т. п.). При наличии противопоказаний отдельные процедуры не назначаются.

5.3. На первичном приеме лечащий врач выдает Гостю санаторно-курортную книжку, где указаны названия процедур, время их начала, номера кабинетов, где будут предоставлены медицинские услуги.

5.4. В дни государственных праздников и в воскресенье процедуры не предоставляются.

5.5. Платные медицинские услуги назначаются врачом, с учетом показаний и противопоказаний, наличие санаторно-курортной карты обязательно. Платные медицинские услуги оказываются только после их оплаты и предъявлении чека об оплате.

5.6. Гость имеет право на:

квалифицированное, качественное и безопасное оказание медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов Учреждения в соответствии со стандартом оказания услуг по основному заболеванию;

получение информации в доступной форме о правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

выбор лиц, которым в интересах Гостя может быть передана информация о состоянии его здоровья;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну Гостя, а также персональных данных Гостя;

отказ от медицинского вмешательства;

возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;

получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

дополнительные прочие услуги (перечень услуг представлен в Прейскуранте цен на платные услуги).

5.7. Гостям запрещается:

оставлять на хранение медицинскому персоналу мобильные телефоны и другие предметы на время прохождения процедур;

выносить полотенца, салфетки и пеленки из лечебных кабинетов;

входить в лечебные кабинеты с грязными уличными детскими колясками, в верхней одежде, без сменной обуви.

5.8. Гость обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

находясь на лечении соблюдать правила приема процедур;

проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;

своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; процедуры, пропущенные без уважительной причины, не компенсируются.

во время процедуры вести себя спокойно;

при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё, Гостю следует немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

ознакомиться и подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе лечения;

посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, консультаций специалистов;

переобуваться в сменную обувь при посещении медицинских процедур (либо использовать бахилы).

5.9. В случае острого заболевания, Гость переводится в профильные стационары города Тюмени для своевременной диагностики и лечения.

**6. Питание и правила посещения столовой**

Питание организовано согласно физиологическим нормам с соблюдением стандартной диеты по меню. Замена блюд и продуктов проводится по назначению лечащего врача с учетом показаний и противопоказаний.

6.1. В столовой запрещается:

Посещать столовый зал в верхней одежде, пижамах, купальниках, без сменной обуви, с детскими прогулочными колясками.

Выносить из столового зала посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.

Посещать столовый зал с пакетами и/или сумками.

Нарушать общественный порядок и спокойствие других Гостей.

Наносить вред имуществу столовой.

Грубить сотрудникам и Гостям столовой.

Любым способом мешать перемещению Гостей и сотрудников столовой.

Подсаживаться за столики к другим Гостям без приглашения.

Занимать свободные столики без разрешения официанта.

Заходить в служебные помещения.

Провоцировать конфликты и вступать в драки.

6.2. В столовую не допускаются Гости с алкогольными напитками, а также в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

6.3. Замена блюд в меню возможна без предварительного уведомления Гостя.

6.4. Во избежание пищевых отравлений запрещается вносить на территорию Учреждения продукты питания и спиртные напитки, приобретенные за пределами Учреждения.

Перечень запрещенных продуктов:

сырокопченые мясные гастрономические изделия и колбасы;

вареная колбаса, сосиски без термической обработки;

консервы;

жареные в жире (во фритюре) пищевые продукты и кулинарные изделия;

чипсы;

любые пищевые продукты домашнего (не промышленного) изготовления, а также принесенные из дома (в том числе при организации праздничных мероприятий, праздновании дней рождения); торты, пирожные из крема;

первые и вторые блюда на основе сухих пищевых концентратов быстрого приготовления;

макароны по-флотски (с мясным фаршем), макароны с рубленым яйцом;

паштеты и блинчики с мясом и творогом;

грибы и кулинарные изделия, из них приготовленные;

квас, газированные напитки;

плодоовощная продукция с признаками порчи;

маринованные овощи и фрукты;

тонизирующие напитки, в том числе энергетические напитки, алкоголь;

холодные напитки и морсы (без термической обработки) из плодово-ягодного сырья;

ядра абрикосовой косточки, арахиса;

карамель, в том числе леденцовая;

жевательная резинка.

6.5. Приемы пищи, пропущенные без уважительной причины (завтраки, обеды или ужины) не компенсируются.

6.6. Отзывы об организации питания можно оставить в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора.

6.7. В случае нарушения правил посещения столовой, администрация оставляет за собой право:

производить фото, видео фиксацию нарушителя;

установить в отношении нарушителя запрет на дальнейшее посещение столовой.

При умышленном причинении Гостем вреда имуществу столовой, с виновного взыскивается полная его стоимость. В случае отказа в добровольном порядке возместить ущерб, данное нарушение влечет за собой ответственность, предусмотренную статьей 7.17 КоАП РФ.

6.8. Сотрудники столовой не несут ответственности за сохранность личных вещей Гостей.

6.9. Сотрудники столовой не несут ответственность за состояние здоровья детей и взрослых, имеющих заболевания или аллергические реакции на компоненты, входящие в состав блюд, если об этом не предупредили заранее лечащего врача или официанта.

**7. Спортивный зал**

7.1. Перед началом занятий рекомендуется проконсультироваться с лечащим врачом. Запрещается посещение спортивного зала при наличии медицинских противопоказаний.

7.2. Рекомендуемое время занятий в спортивном зале 40-60 минут.

7.3. Упражнения, выполняемые со свободными отягощениями, выполняются только в присутствии инструктора по физической культуре.

7.4. При обнаружении неисправности какого-либо тренажёра, необходимо сообщить инструктору по физической культуре. Пользоваться неисправным тренажёром запрещено.

7.5. К занятиям в спортивном зале дети 3-5 лет допускаются только в присутствии родителей (законных представителей).

7.6. Посещение спортивного зала допускается только в спортивной одежде и обуви.

**8. Посещение береговой зоны отдыха**

8.1. Купание в водоеме запрещено.

8.2. Запрещено кататься по водоему на личных плавсредствах (гидроцикл, моторная лодка и др.).

8.3. Посещение береговой зоны отдыха запрещено:

лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других Посетителей;

лицам, в состоянии алкогольного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ;

лицам, чьё поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию береговой зоны отдыха или противоречит принятым в обществе правилам поведения;

лицам до 18 лет включительно без сопровождения взрослых лиц в возрасте от 18 лет и старше, которые несут за них полную ответственность.

Посетители береговой зоны отдыха, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.

8.4. При посещении береговой зоны отдыха и территории Учреждения Гости обязаны соблюдать и поддерживать чистоту, порядок и этические нормы.

8.5. Время пребывания на береговой зоне отдыха: 10.00-20.00

8.6. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций, в том числе при неблагоприятных погодных условиях, Гости обязаны незамедлительно покинуть береговую зону отдыха.

8.7. На территории береговой зоны отдыха и территории Учреждения запрещается:

приносить и распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию;

курить в окружении отдыхающих;

употреблять ненормативную лексику;

загрязнять и засорять водные объекты и прилегающие к ним территории;

играть в мяч и спортивные игры в не предусмотренных для этих целей местах;

находиться на территории Учреждения и береговой зоне отдыха без одежды (купального костюма);

включать громко музыку, мешая отдыху окружающих;

разводить костры;

приводить с собой животных.

8.8. Администрация вправе:

не допускать на территорию береговой зоны отдыха лиц, не достигших 18 лет, без сопровождения совершеннолетних лиц;

не впускать на территорию береговой зоны отдыха лиц, поведение которых может нарушить порядок пляжной зоны, представлять опасность для других посетителей, гигиенического состояния береговой зоны отдыха и/или противоречит принятым общественным нормам поведения;

не впускать на территорию береговой зоны отдыха лиц, которые не согласны соблюдать настоящие Правила или не понимают их;

удалить с территории береговой зоны отдыха Гостей, нарушающих правила береговой зоны отдыха, не соблюдающих расположенных на территории береговой зоны отдыха предупредительных знаков, указанных на вывесках требований, не выполняющих указаний персонала.

8.9. Администрация Учреждения не несет ответственности за сохранность личных вещей и/или ювелирных украшений Гостей, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены. Гость самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории береговой зоны отдыха.

8.10. Ответственность за нарушение Правил:

8.10.1. В случае утраты или повреждения имущества береговой зоны отдыха по вине Гостя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.10.2 За ущерб, нанесенный береговой зоне отдыха, находящемуся на нем имуществу, имуществу и/или здоровью других Гостей, Гость несет ответственность в установленном законодательством РФ порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их родители или законные представители.

8.10.3. Администрация не несет ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества Гостей последствия (травмы, повреждения, иной вред), или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, а также не принимает и не рассматривает претензии, если такие последствия возникли в результате несоблюдения Гостями требований и рекомендаций, закрепленных в настоящих Правилах, информации, указанной на предупредительных знаках и надписях, а также невыполнения правомерных указаний персонала Учреждения. Администрация не несет ответственности за жизнь, здоровье и причинение вреда здоровью Гостей, в случае неправомерных действий Гостей, повлекших указанные обстоятельства.

8.10.4. Персонал Учреждения уполномочен предпринимать необходимые меры в отношении Гостей, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии.

8.10.5. Несоблюдение правил посещения береговой зоны отдыха является основанием для удаления Гостя с ее территории.

8.10.6. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг администрация Учреждения несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.10.7. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Гостем только в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания. Порядок и сроки удовлетворения претензий Гостей регулируются законодательством Российской Федерации.

**9. Прокат спортивного инвентаря**

9.1. В учреждении предоставляется спортивный инвентарь только при предъявлении санаторно-курортной книжки, которая возвращается Гостю по возвращении инвентаря в исправном состоянии.

9.2. Транспортные средства для детей выдаются при предъявлении чека на оплату согласно прейскуранту цен на платные услуги.

9.3. Если Гость не произвел своевременный возврат инвентаря, он обязан оплатить каждый полный и неполный час использования инвентаря согласно Прейскуранту цен на платные услуги.

9.4. Гости, нарушающие правила проката, могут быть лишены возможности пользоваться услугами до конца своего пребывания в Учреждении.

9.5. В случае поломки спортивного инвентаря по вине Гостя, Гость выплачивает рыночную стоимость испорченного инвентаря.

**10. Прочие условия**

10.1. Учреждение не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Учреждения причинам, либо из-за субъективного мнения Гостя.

10.2. При отдыхе с детьми, родители (законные представители) несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей.

10.3. В Учреждении для совершеннолетних Гостей организован доступ к сети «Интернет» посредством Wi — Fi. Согласно требованиям Постановления Правительства №758 от 31.07.2014г. доступ к сети Интернет осуществляется после обязательной идентификации. В соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29.12.2010 года «О защите детей от информации, причиняющей вред здоровью и развитию» родители (законные представители) несовершеннолетних обязуются контролировать и не допускать вход в сеть «Интернет» своих детей без присмотра родителей (законных представителей).

10.4. Администрация не несёт ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед Гостем, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы.

10.5. Учреждение оставляет за собой право отказать в отдыхе и оздоровлении Гостю, прибывшему за счет средств бюджета ЯНАО, и расторгнуть договор на оказание дополнительных платных услуг с Гостем за нарушение настоящих Правил и/или при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ и действующим законодательством РФ.