

**Порядок
организации работы по предоставлению государственных услуг
маломобильным группам населения в государственном казенном
учреждении Владимирской области « Отдел социальной защиты
населения по Меленковскому району»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях организации деятельности государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной поддержки населения по Меленковскому району» (далее – Учреждение) по созданию условий к обеспечению доступности маломобильных групп населения к оказанию государственных услуг.

Под маломобильными группами населения понимаются граждане, которые имеют нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности, что проявляется в полной или частичной утрате лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Обеспечение доступности среды для маломобильных групп населения является одной из важнейших социально-экономических проблем, необходимость решения которой вытекает как из требований законодательства Российской Федерации, так и из международных обязательств Российской Федерации.

1.2. Основной целью настоящего Порядка является поддержка маломобильных групп населения, обеспечению максимально удобных условий для реализации прав на получение мер социальной поддержки гражданам, проживающим в Меленковском районе, из числа:

- граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников);
- людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих);
- людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих);
- лиц пожилого возраста.

1.3. Настоящий Порядок направлен на создание в Учреждении условий для беспрепятственного получения маломобильными группами населения государственных услуг, социальную адаптацию, реабилитацию и интеграцию маломобильных групп населения в общество.

1.4. Порядок разработан в соответствии с Конституцией РФ, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, Постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законодательными актами Владимирской области.

2. Организация деятельности Учреждения по обеспечению доступности маломобильных групп населения к оказанию государственных услуг

2.1. С целью обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных клиентов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, вход в Учреждение оборудован пандусом, расширены дверные проемы. Пандус и наружная лестница имеют поручни. Также поручнями и специальной сантехникой для инвалидов – колясочников оборудован один из санузлов на 1 этаже здания, для инвалидов по зрению первая и последняя ступени лестницы окрашены краской желтого цвета.

2.2. На центральном входе в Учреждение установлена информационная табличка, содержащая наименование учреждения, место нахождения, режим работы и график приема населения.

2.3. Прием маломобильных граждан специалистами Учреждения осуществляется на рабочих местах специалистов, которые в своей работе с гражданами, относящимися к маломобильным группам населения, учитывают их особенности, обусловленные физическим состоянием:

- при общении со слепым сотрудник учреждения обращается непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользуется обычной разговорной лексикой, в помещении не отходит от него без предупреждения.

- при работе с гражданином, имеющим нарушение слуха, сотрудник общается непосредственно с ним, слова можно дополнить понятными жестами. С таким посетителем можно общаться в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика).

- при работе с гражданином, имеющим нарушения функций опорно-двигательного аппарата, сотрудник должен предложить ему стул либо освободить место для кресла-коляски непосредственно у стола специалиста, осуществляющего прием.

Для инвалидов-колясочников на 1 этаже в холле установлена кнопка вызова специалиста, расположенная в левой стороне холла возле входа в сектор жилищных субсидий. Рядом с кнопкой вызова установлена табличка с соответствующим знаком и надписью « Вызов персонала», которой при необходимости может воспользоваться любой пожилой человек, которому трудно подняться на второй этаж учреждения.

Кнопка вызова работает по принципу видеодомофона, беседу с клиентом ведет инспектор 2 категории Шишова Ю.А., которая направляет к обратившемуся инспектора по профилю обращения для предоставления консультации либо приема документов, сопровождает заявителя в зону оказания услуг, при необходимости информирует директора учреждения.

Обязанность приема граждан с ограниченными возможностями в соответствии с настоящим порядком закреплена в должностных инструкциях сотрудников учреждения.

Сотрудник учреждения, который провел консультирование гражданина с ограниченными возможностями либо принял документы, сопровождает заявителя к выходу из учреждения и оказывает помощь при выходе (в необходимых случаях – содействие при посадке в автотранспорт).

2.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

2.5. Места для заполнения документов обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.6. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием, а также времени приема и перерывов.

2.7. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги заявитель вправе представить самостоятельно. Заявление о назначении мер социальной поддержки и необходимые документы могут быть направлены по почте.

2.8. С целью доступности и улучшения качества государственных услуг обеспечена возможность направления запроса в электронном виде. На официальных сайтах Департамента и Учреждения, а также на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области размещена информация о порядке предоставления государственной услуги. На Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области доступны образцы форм заявлений для копирования и заполнения в электронном виде.

3. Организация работы с маломобильными гражданами, обратившимися за получением услуг по телефону или через Интернет

При обращении маломобильных граждан в учреждение посредством телефонной связи либо поступления обращения через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, в котором выражена просьба получения государственных услуг по месту проживания гражданина,

директор учреждения организует работу по оперативному выезду по указанному адресу:

- определяет ответственное лицо;
- обеспечивает транспортом (при необходимости), оргтехникой, бланками документов;
- привлекает специалистов учреждений социального обслуживания (при необходимости).