

ПОРЯДОК

предоставления государственных услуг гражданам, относящимся к маломобильным группам населения в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Вязниковскому району»

1. Общие положения

1.1. В Конституции Российской Федерации закреплено право каждого гражданина Российской Федерации на социальное обеспечение, в том числе тех граждан, которые в силу своего физического состояния имеют определенные трудности с самостоятельной реализацией своих прав.

1.2. Настоящим Порядком определяется организация работы по предоставлению государственных услуг гражданам, относящимся к маломобильным группам населения (далее – Порядок) в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Вязниковскому району» (ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району) (далее – учреждение).

1.3. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения максимально удобных условий для реализации прав на получение мер социальной поддержки гражданам, проживающим в Вязниковском 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.

1.4. Действие настоящего Порядка распространяется на временно нетрудоспособных граждан, семьи с детьми грудного возраста.

2. Оборудование помещений для приема маломобильных граждан

2.1. При оборудовании помещений для приема населения учитывается, что для маломобильных граждан необходимо создание специальных условий, позволяющих реализовать свои права в полном объеме, что личное посещение

такими гражданами учреждения, общение с сотрудниками и посетителями благотворно влияет на их интеграцию в обществе и служит хорошим стимулом для активной общественной жизни.

2.2. Помещение ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району, в котором осуществляется прием маломобильных граждан, является максимально доступным: размещается на первом этаже, имеет удобный подход для граждан и подъезд для транспорта, достаточное освещение.

2.3. Вход в здание учреждения оборудован внешним пандусом, входная группа оборудована внутренним пандусом, поручнями, на верхних и нижних ступенях лестниц имеются желтые контрастные полосы для людей с недостатками зрения.

При оборудовании помещений учреждения специальными приспособлениями учтено их соответствие действующим строительным нормам и правилам Российской Федерации (СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»), а также соответствие пешеходных путей и территории, прилегающей к зданию, своду правил СП 35-105-2002 «Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения»).

Для проверки соответствия указанным нормам специального оборудования и пешеходных путей в учреждении создана рабочая группа, включающая сотрудников учреждения, представителей общественных организаций инвалидов, органов местного самоуправления.

2.4. Мебель в помещении, где осуществляется прием населения, располагается таким образом, чтобы обеспечивалась доступность для граждан, которые пользуются креслами-колясками или имеют трудности при передвижении.

2.5 Информация о мерах социальной поддержки на информационных стендах выполняется крупным шрифтом. Сектор по обращению граждан оборудуется дополнительным освещением и средствами оптической коррекции.

3. Организация работы с маломобильными гражданами, обратившимися в учреждение на личный прием

3.1. Для беспрепятственного входа маломобильных граждан в здание учреждения ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району и перемещения внутри здания назначается ответственное лицо по их сопровождению в зону оказания услуг (сектор по обращению граждан) или к иным должностным лицам учреждения.

3.2. Ответственным лицом за сопровождение вышеуказанных категорий граждан в зону оказания услуг (сектор по обращению граждан) или к иным должностным лицам учреждения назначается персонал учреждения, работающий

за стойкой регистрации граждан.

3.3. Маломобильные граждане пользуются правом внеочередного приема в секторе по обращению граждан или иными должностными лицами учреждения.

3.4. Работники учреждения, осуществляющие личный прием граждан, обязаны соблюдать этические нормы поведения и корректно относиться к вышеуказанным категориям граждан.

3.5 Работники учреждения, осуществляющие личный прием граждан, должны учитывать особенности, обусловленные физическим состоянием маломобильных граждан.

3.6. При обслуживании посетителей, имеющих проблемы зрения, необходимо:

- учитывать степень нарушения здоровья: тотальная слепота, остаточное зрение, слабовидение;

- предлагая помощь по сопровождению посетителя, направлять его корректно, передвигаться без рывков и резких движений;

- кратко описывать место, где находится посетитель, предупреждать о препятствиях, ступенях, порогах и т.п.;

- всегда обращаться непосредственно к посетителю, а не к сопровождающему его лицу;

- всегда представляться и представлять других собеседников;

- избегать использование жестов при беседе.

3.7. При обслуживании посетителей, имеющих проблемы слуха, необходимо:

- учитывать степень нарушения здоровья: слабослышащий, глухой;

- при разговоре со слабослышащим посетителем необходимо говорить громко, четко, в ровном темпе;

- при разговоре с глухим посетителем необходимо по возможности воспользоваться услугами сурдопереводчика, а при отсутствии сурдопереводчика, используя другие визуальные возможности, например, письмо;

- использовать клавиатуру Брайля.

3.8. При обслуживании посетителей, имеющих проблемы речи, необходимо:

- при общении быть терпеливым, не перебивать и не поправлять посетителя;

- при разговоре поддерживать визуальный контакт;

- не использовать в речи сложные предложения;

- задаваемые посетителю вопросы должны предполагать простые ответы;

- не следует спешить закончить предложение за такого посетителя во избежание неправильного толкования его речи.

3.9. При обслуживании посетителей, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, инвалидов-колясочников, с заболеваниями ДЦП, необходимо:

-оказывать помощь, только предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней;

-не отвлекаться на произвольные движения посетителя;

-обеспечить вокруг посетителя свободное пространство для использования им индивидуальных реабилитационных средств.

3.10. При обслуживании посетителей с грудными детьми необходимо:

-ответственному лицу по сопровождению посетителей обеспечить возможность оставить коляску в специально отведенном месте и обеспечить сохранность коляски;

-не допускать оставление ребенка в коляске без присмотра родителей.

3.11. Работникам учреждения, осуществляющим прием населения, создавать оптимальные комфортные условия для маломобильных граждан.

3.12. По окончании личного приема сопровождающим лицам обеспечить сопровождение вышеуказанных категорий граждан до момента оставления здания (в необходимых случаях – содействие при посадке в автотранспорт).

4. 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 необходимо:

-выяснить у гражданина имеется ли возможность обратиться на личный прием;

-при имеющейся возможности обратиться на личный прием гражданина, предоставить возможность обратиться в любое удобное время по предварительной записи;

-при выяснении обстоятельств об отсутствии возможности гражданина обратиться на личный прием 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).