Утверждаю:
Директор ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения»
_____О.В. Белова
«01» апреля 2019 года

Согласовано:
Председатель Гороховецкого районного Совета ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов
_____А.П. Павлов
«__» апреля 2019 год

Согласовано:
Председатель Гороховецкого районного отделения Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов
_____И.А. Царева
«01» апреля 2019 год

П О Р Я Д О К

организации работы специалистов государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения» с инвалидами и другими маломобильными категориями граждан

1.Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.95 № 181 ФЗ, постановлений Губернатора области от 01.10.2013 № 1084 «Об утверждении государственной программы Владимирской области «Социальная поддержка отдельных категорий граждан во Владимирской области на 2014 – 2020 годы», 30.09.2015 № 963 «О плане мероприятий Владимирской области («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг», от 11.01.2016 № 10 «О мероприятиях, направленных на реализацию Конвенции о правах инвалидов», приказа ДСЗН от 05.02.2016 № 26 «О реализации постановления администрации области от 30.09.2015 № 963», а также с целью обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных граждан в ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение) для получения государственной услуги.

1.2. В настоящем Порядке под маломобильными гражданами следует понимать граждан пожилого возраста, инвалидов, беременных женщин, женщин с малолетними детьми и других граждан, испытывающих затруднения при самостоятельном

передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

1.3. Настоящий Порядок регламентирует последовательность действий специалистов Учреждения и способы оказания государственной услуги маломобильным гражданам при обращении их с непосредственным посещением учреждения, на дому или с помощью коммуникативных средств связи (в том числе Интернета) с учетом их индивидуальных возможностей.

1.4. В зонах оказания услуги организованы места приема, оборудованные необходимой мебелью, оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, бланками и образцами заявлений, текстами административных регламентов и нормативно-правовой документации.

2. Порядок действий специалистов при приеме инвалидов и других маломобильных групп населения непосредственно в Учреждении

2.1. Порядок действий специалистов при непосредственном посещении учреждения инвалидов и других маломобильных граждан

При входе в учреждение маломобильный гражданин, не имеющий возможности самостоятельно подняться на второй этаж, для вызова специалиста может воспользоваться «Кнопкой вызова специалиста».

Ответственными за прием граждан, воспользовавшихся «Кнопкой вызова», ответственными по сопровождению инвалидов в учреждении с целью получения ими социальных услуг являются специалисты, назначенные нормативно-правовыми актами учреждения.

Специалист встречает маломобильного гражданина, помогает ему пройти к месту оказания услуги, выясняет цель посещения и вызывает специалиста того отделения, услугой которого желает воспользоваться гражданин.

Специалист, оказывающий услугу, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, номер телефона, суть обращения, осуществляет консультирование по вопросу обращения и другие необходимые процедуры, связанные с оказанием государственной услуги, оказывает помощь в заполнении документов, снимает копии и т.п.

По завершению посещения учреждения маломобильный гражданин сопровождается специалистом до выхода из здания, а в случае необходимости, до места жительства (в том числе с использованием транспорта учреждения или такси).

В случае, когда для предоставления государственной услуги требуется повторное посещение учреждения маломобильным гражданином, по распоряжению директора специалист центра может осуществлять выезд к гражданину на дом в сроки, предусмотренные регламентом соответствующей государственной услуги.

Если гражданин с помощью специалиста не имеет возможности пройти к месту оказания услуги, то он на месте получает консультацию по другим альтернативным вариантам получения услуги (предоставление услуги на дому или с помощью коммуникативных средств связи).

2.1.1. При приеме гражданина с тяжелыми нарушениями функций опорно-двигательного аппарата:

Предоставление социальной услуги гражданам с тяжелыми нарушениями функциями опорно-двигательного аппарата осуществляется на дому или с помощью коммуникативных средств связи в соответствии с п.п.3,4 настоящего Порядка.

2.1.2. При приеме граждан с проблемами слуха:

При приеме слабослышащих граждан специалисты учреждения, предоставляющие услугу руководствуются п.2.1. настоящего Порядка. При оказании государственной услуги проявляют терпение, громко и четко произносят слова, при общении и доведении нужной информации до посетителя используют бумагу и пишущие принадлежности.

2.1.3. При приеме граждан с проблемами зрения:

При посещении учреждения гражданином с ограничениями функции зрения специалист, встретивший гражданина, оказывает ему помощь по беспрепятственному передвижению от входа в учреждение до места предоставления услуги, предупреждая посетителя о наличии порогов, ступеней, поворотов и других препятствий.

При приеме граждан с проблемами зрения специалисты учреждения, предоставляющие услугу, руководствуются п. 2.1. настоящего Порядка.

3. Порядок действий специалистов при обращении маломобильных граждан в учреждение с помощью коммуникативных средств связи (телефон, электронная почта, Интернет и т.п.)

В случае обращения маломобильного гражданина с помощью коммуникативных средств связи об оказании ему государственной услуги, специалист, принявший звонок, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, номер телефона, суть обращения, осуществляет консультирование по вопросу обращения, после чего докладывает об этом директору учреждения.

Директор учреждения, выяснив все обстоятельства дела, в течение одного рабочего дня принимает решение об организации выездного приема заявителя по месту его проживания (на дому).

4. Порядок действий специалистов при выезде на дом

Директор учреждения определяет специалистов, ответственных за выезд на дом к гражданину, нуждающемуся в оказании услуги (не менее двух человек), обеспечивает их транспортом.

Ответственные специалисты в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения определяют дату и время встречи с гражданином и выезжают по месту его жительства для предоставления государственной услуги предварительно согласовав дату и время приезда.

С собой специалисты имеют бланки и образцы заявлений, канцелярские принадлежности, тексты административных регламентов, нормативных правовых документов, устанавливающих порядок предоставления услуги, журнал приема.

По месту жительства гражданина специалисты учреждения выясняют обстоятельства обращения, оказывают помощь в заполнении заявлений, принимают необходимые документы, справки и т.п., производят запись в журнале приема, визируемую гражданином.

4. Заключительные положения

При получении документов на предоставление государственной услуги осуществляется их обработка, принятие решения о предоставлении государственной услуги или отказе в ее предоставлении.

Уведомление заявителя о принятом решении осуществляется в установленном порядке.