

Порядок организации работы с гражданами с ограниченными возможностями здоровья.

1. Общие положения

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

1.2. Целью Порядка по обеспечению прав граждан, относящихся к маломобильным группам населения (далее – маломобильные граждане), на получение государственных услуг в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Александровскому району» (далее – учреждение) является определение задач и способов их решения в работе учреждения по обеспечению максимально удобных условий для реализации прав на получение мер социальной поддержки гражданам, проживающим во Владимирской области, из числа:

а) инвалидов - лиц, имеющих нарушения здоровья стойким расстройством функций организма, обусловленных заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость их социальной защиты;

б) граждан, относящихся к маломобильным группам населения,- граждан преклонного возраста, семьям с детьми грудного возраста, граждан, имеющих временные ограничения передвижения в связи с заболеваниями или травмой.

3. Помещения для приема маломобильных граждан:

- г. Александров, ул. Революции, д.72;

- г. Александров, ул. Коссович, д.2.

2. Оборудование помещений для приема маломобильных граждан

2.1. При оборудовании помещений для приема граждан следует учитывать, что для маломобильных граждан необходимо создавать специальные условия, позволяющие реализовывать свои права в полном объеме. Нужно иметь в виду, что личное посещение такими гражданами учреждений социальной защиты, общение с сотрудниками и посетителями благотворно влияют на их интеграцию в обществе и служат хорошим стимулом для активной общественной жизни.

2.2. Помещения ГКУ ОСЗН по Александровскому району, в которых осуществляется прием маломобильных граждан размещаются на первых этажах, имеют удобный подход для граждан и подъезд для транспорта, достаточное освещение.

2.3. Вход в здание, где осуществляется прием граждан, оборудован пандусом, поручнями, кнопкой вызова, на верхних и нижних ступенях лестниц имеются желтые контрастные полосы для людей с недостатками зрения.

В целях дополнительного информирования о мерах социальной поддержки установлен информационный киоск и монитор (г. Александров, ул. Революции, 72).

При оборудовании помещений специальными приспособлениями необходимо учитывать, что они должны соответствовать действующим строительным нормам и правилам Российской Федерации (СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»), а пешеходные пути и территории, прилегающие к зданиям, должны соответствовать сводам 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, пешеходных путей в учреждении создана комиссия, в состав которой включены сотрудники учреждения, представители общественных организаций инвалидов и органа местного самоуправления.

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

2.5. Для слепых и слабовидящих граждан на информационных стендах размещена, по возможности, информация о мерах социальной поддержки, выполненная крупным шрифтом.

В кабинетах для приема указанной категории граждан с учетом потребностей имеются средства оптической коррекции.

3. Учет особенностей поведения маломобильных граждан

3.1. Учреждение в своей работе с гражданами, относящимися к маломобильным группам населения, должны учитывать их особенности, обусловленные физическим состоянием.

3.2. При общении со слепым рекомендуется обращаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения.

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

3.4. При работе с гражданином, имеющим нарушения функций опорно-двигательного аппарата, необходимо предложить ему стул либо освободить

место для кресла-коляски непосредственно у стола специалиста, осуществляющего прием.

3.5. При работе с посетителями с грудными детьми необходимо не допускать оставление ребенка в коляске без присмотра родителей.

3.6. В целях преодоления в интересах инвалидов отношенческих и средовых барьеров при посещении учреждения разработаны и применяются Методические рекомендации для сотрудников ГКУ ОСЗН по Александровскому району по правилам взаимодействия и оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения.

4. Организация работы с маломобильными гражданами, лично обратившимися за получением услуг

Для организации работы по обеспечению беспрепятственного посещения маломобильными гражданами учреждений с целью получения мер социальной поддержки предпринимают следующие действия:

- дежурный инспектор сектора по приему населения (или сектора жилищных субсидий), при обращении граждан с ограниченными возможностями здоровья (или при поступлении сигнала с кнопки вызова, расположенной при входе в здание Учреждения с правой стороны), открывает входную дверь и помогает гражданину беспрепятственно посетить Учреждение;
- выяснив у гражданина цель его визита, дежурный инспектор сопровождает его в кабинет № 11 (или кабинет приема сектора жилищных субсидий), предупреждает об этом инспектора по предоставлению мер социальной поддержки, который осуществляет прием граждан по вопросу, интересующему инвалида. В данном кабинете организованы места приема, оборудованные необходимой мебелью, канцелярскими принадлежностями, бланками и образцами заявлений, текстами административных регламентов, необходимой оргтехникой;
- инспектор по предоставлению мер социальной поддержки принимает данного гражданина вне очереди и, выяснив у него цель визита, осуществляет консультирование, приём заявлений с необходимыми документами (в том числе, оказывает помощь в заполнении заявлений и копировании документов), выдачу справок о наличии права, назначении или выплате мер социальной поддержки, оформление бланков удостоверений о праве на МСП;
- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, последние по телефонной связи приглашаются в кабинет № 11 (или кабинет приема сектора жилищных субсидий);
- по окончании предоставления государственных услуг дежурный

инспектор провожает гражданина до выхода и помогает ему покинуть здание Учреждения.

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

В случае обращения гражданина указанной категории по телефону, электронной почте либо через сайт Учреждения по вопросам получения государственных услуг по месту проживания, инспектор, принявший звонок, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, № телефона, суть обращения и немедленно докладывает об этом директору Учреждения (в его отсутствии — заместителю директора).

Директор Учреждения (его заместитель) определяет инспекторов, ответственных за данный выезд (не менее двух человек), обеспечивает организационной техникой и транспортом, при необходимости привлекает специалистов учреждений социального обслуживания населения.

Ответственные специалисты в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения определяют дату и время встречи с гражданином и выезжают по месту его жительства для предоставления государственных услуг (с собой имея компактную копировальную технику, 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, делают копии необходимых документов, производят запись в журнале приема, визируемую гражданином.

После этого, заявление и копии документов в зависимости от вида мер социальной поддержки, предоставляются в сектор Учреждения, где производится их обработка, при необходимости осуществляется межведомственное взаимодействие, и в дальнейшем — подготовка решения о назначении или отказе в предоставлении мер социальной поддержки, его принятие и уведомление об этом гражданина.

Специалисты учреждений социального обслуживания населения также в установленном порядке производят обработку принятых документов, принимают решение о предоставлении услуг и уведомлении гражданина.

6. Получение инвалидами-колясочниками услуг по субсидиям на оплату жилья и коммунальных осуществляется строго на дому. Заявки принимается по телефону, электронной почте или при личном обращении родственников (близких лиц).