

Порядок организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Петушинскому району»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Петушинскому району» (далее – Порядок) разработан с учетом ст. 15 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и иных нормативных правовых актов действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. В целях повышения качества и эффективности предоставления государственных услуг Порядок устанавливает общие требования по организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, предоставляемых в ГКУ ОСЗН по Петушинскому району, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3. Требования, предусмотренные Порядком, являются обязательными для всех сотрудников учреждения при предоставлении государственных услуг гражданам, проживающим во Владимирской области, из числа:

- граждан, ограниченных возможностями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников);
- людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих);
- людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих). Данный порядок может быть использован при предоставлении мер социальной поддержки и другим маломобильным гражданам.

2. Комплексная оценка состояния доступности основных структурнофункциональных зон учреждения.

2.1. Здание расположено в части города с развитой транспортной развязкой и инфраструктурой. Время, затрачиваемой пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта и ж/д станции не более 5 минут. Имеется бесплатная автомобильная парковка. Центральный вход оборудован информационной вывеской и тактильной табличкой с полным наименованием и режимом работы учреждения, антивандальной кнопкой вызова с сенсорной зоной активации.

2.2. Вход в здание оборудован пандусом.

2.3. Прием граждан проводится в порядке очередности и по предварительной записи на прием по телефону и через официальный сайт учреждения.

Прием заявителей осуществляется на первом этаже, где организована зона приема граждан. В зоне приема оборудовано четыре окна приема граждан по «открытому типу», с указанием фамилии, имени, отчества, должности лица, осуществляющего прием.

2.4. Для информирования заявителей в зоне приема установлены информационный терминал, информационное светодиодное табло, в виде бегущей строки, информационные стенды, мнемосхема плана этажа. Для адаптации инвалидов и маломобильных групп граждан дверные проемы учреждения обозначены кругами ярко желтого цвета, на полу уложено грязезащитное покрытие.

2.6. Зона приема заявителей обеспечена необходимой мягкой мебелью, столами и стульями, детским уголком, необходимыми образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

В зоне приема также имеется:

- видеувеличитель для слабовидящих;
- портативная индукционная система «Исток» для слабослышащих;
- приемник сигналов системы вызова.

Для удобства инвалидов и маломобильных групп граждан в зоне приема имеется санитарно-гигиеническое помещение, которое оборудовано унитазом и умывальником, а также поручнями, в т.ч. откидным, для унитаза и раковины, универсальным травмобезопасным держателем для костылей и трости, тактильной кнопкой вызова помощи.

2.7. Зона приема граждан отдела социальной защиты по Петушинскому району обеспечена первичными средствами пожаротушения, поэтажным планом эвакуации на случай пожара и условными обозначениями путей эвакуации посетителей и сотрудников.

3. Порядок оказания государственных услуг гражданам при личном обращении в учреждение.

3.1. Для беспрепятственного получения государственных услуг маломобильными гражданами в учреждении обеспечивается:

- возможность самостоятельного передвижения в пределах места оказания услуг;
- сопровождение граждан, имеющих стойкие нарушения функции зрения;
- содействие при входе и выходе из учреждения;
- оказание помощи для получения государственных услуг;
- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров; мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3.2. Особенности оказания государственных услуг гражданам, ограниченными возможностями функций опорно-двигательного аппарата:

3.2.1. Для предоставления государственных услуг здание оборудовано пандусом и антивандальной кнопкой вызова.

3.2.2. Сотрудник учреждения, ответственный за прием:

- обеспечивает немедленное реагирование на специальный сигнал, поступающий с кнопки вызова;
- осуществляет содействие инвалиду при входе/выходе, при необходимости организовывает вызов специалиста в соответствии с потребностью в необходимой услуге.

3.2.3. Специалист учреждения:

- проводит консультирование и прием документов для получения государственной услуги;

- при необходимости содействует маломобильному гражданину в посещении санитарно-гигиенического помещения;

- сопровождает заявителя к выходу из учреждения и оказывает помощь при выходе, содействие при посадке в автотранспорт (при необходимости).

3.3. Особенности оказания государственных услуг гражданам, имеющим недостатки зрения:

3.3.1. Для предоставления государственных услуг здание оборудовано тактильной табличкой, антивандальной кнопкой вызова, обозначенной табличкой со знаком-пиктограммой «Инвалид».

3.3.2. Сотрудник учреждения, ответственный за прием:

- обеспечивает немедленное реагирование на специальный сигнал, поступающий с кнопки вызова;

- осуществляет сопровождение инвалида по зрению на прием в соответствии с потребностью в необходимой услуге;

3.3.3. Для обеспечения беспрепятственного личного посещения и ориентации дверные проемы в здании оснащены кругами, имеющими контрастную окраску.

3.4. Особенности оказания государственных услуг гражданам, имеющим нарушения слуха:

3.4.1. Для информирования заявителей в зоне приема установлены информационный терминал и информационное светодиодное табло, в виде бегущей строки.

3.4.2. По необходимости можно общаться в письменной форме.

4. Порядок оказания государственных услуг гражданам с использованием телекоммуникативных способов (по телефону, через интернет).

4.1. Получатели услуг могут предварительно записаться на прием по телефону или через электронную запись на прием, размещенную на официальном сайте учреждения.

4.2. Получатели услуг могут обратиться в учреждение с заявлением в электронном виде. Полная информация о каждой государственной услуге, а также возможность предоставления услуги в электронной форме содержится на портале «Государственные услуги Владимирской области», справочно-информационном портале «Государственные услуги Российской Федерации» и на официальном сайте учреждения.

4.3. Официальный сайт учреждения оснащен опцией для информирования слабовидящих граждан.

4.4. При невозможности гражданина обратиться за предоставлением государственных услуг, как на личный прием, так и в электронном виде, организуется по заявке гражданина (по телефону или через интернет-приемную) предоставление государственных услуг с выходом специалиста по месту жительства гражданина.

4.4.1 Ответственный специалист учреждения при предоставлении государственных услуг по месту жительства гражданина:

- определяет виды государственных услуг, которые необходимы гражданину;
- организует выезд по месту жительства, обеспечив получателя услуг бланками документов, образцами заполнения документов, канцелярскими принадлежностями;
- по согласованию с директором учреждения привлекает специалистов учреждений социального обслуживания.