

**Порядок организации доступности услуг
для инвалидов и других маломобильных групп населения
в государственном казенном учреждении Владимирской области
«Отдел социальной защиты населения
по городу Мурому и Муромскому 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 городу Мурому и Муромскому району» (далее – Порядок) разработан с учетом Федерального закона от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ст. 15 Конституции 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 городу Мурому и Муромскому 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 структурно-функциональных 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 не более 1 минуты.

Имеется автостоянка для транспортных средств инвалидов, установлен знак «Парковка для инвалидов».

Центральный вход оборудован информационной табличкой (вывеской) с полным наименованием и режимом работы учреждения, продублированной табличкой со шрифтом Брайля, беспроводной кнопкой вызова специалиста.

2.2. Здание находится в собственности Владимирской области, является памятником градостроительства и архитектуры, пандусом не оборудовано (нет необходимости). Имеется перекатной пандус для преодоления порогов.

2.3. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые оборудованы вентиляторами, регулярно проветриваются.

Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием по телефону и через официальный сайт учреждения.

Помещения должностных лиц, осуществляющих исполнение государственной функции, оборудованы необходимыми табличками с указанием номера кабинета, названием подразделения, фамилий, имен отчеств, должностей лиц, ответственных за осуществление государственных функций.

Специалист, ведущий прием, имеет бейдж со следующей информацией: фамилия, имя отчество специалиста, занимаемая должность.

2.4. Каждым структурным подразделением, осуществляющим исполнение государственных функций, оформлены информационные стенды с необходимой информацией, которые размещены в непосредственной близости с кабинетами, где осуществляется прием граждан.

2.5. Для информирования заявителей в холле здания установлено информационное светодиодное табло, в виде бегущей строки, пять звуковых информаторов. Для адаптации помещений учреждения размещены две тактильные мнемосхемы, тактильные направляющие полосы, тактильными наклейками по системе Брайля обозначены номера кабинетов, этажей, окончания поручней, первые и последние ступени лестничных проемов окрашены в ярко желтый цвет. (Контрастная разметка ярко желтая так как это последний видимый сектор цветного спектра для слабовидящих).

2.6. Места для приема заявителей обеспечены необходимым количеством столов и стульев. Обеспечение необходимыми образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями происходит на индивидуальном приеме у специалиста непосредственно в кабинете. Места ожидания в очереди на подачу, получение документов и для приема заявителей оборудованы необходимым количеством стульев согласно возможности для их размещения в здании. Установлены 2 скамьи для инвалидов (1 этаже и 2 этаже).

2.7. Помещения отдела социальной защиты по городу Мурому и Муромскому району, включая цокольный этаж, оборудованы средствами пожаротушения, поэтажными планами эвакуации на случай пожара и условными обозначениями путей эвакуации посетителей и сотрудников.

2.8. Туалет для посетителей оборудован изделиями для маломобильных групп населения, кнопкой экстренного вызова специалиста.

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 по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственных услуг;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- сопровождение граждан, имеющих стойкие нарушения функции зрения;
- содействие при входе и выходе из учреждения;
- оказание помощи для получения государственных услуг, в том числе с возможностью предоставления сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика;
- 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 беспроводной кнопкой вызова, что обеспечивает прием граждан непосредственно в холле здания на специальном оборудованном месте с выходом специалиста непосредственно к гражданину.

3.2.2. Для обеспечения беспрепятственного личного посещения и ориентации в здании учреждения установлены поручни (они помогают людям с ограниченными физическими возможностями самостоятельно подняться, присесть, преодолеть лестницу или порог). Установка подъемной платформы запланирована на 2021-2024 гг. при условии финансирования после реконструкции лестницы.

3.2.3. Сотрудник учреждения, ответственный за прием:

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

3.2.4. Специалист учреждения:

- проводит консультирование и прием документов на получение мер социальной поддержки;
- при необходимости содействует маломобильному гражданину в посещении туалета, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы, и кнопка вызова помощи;
- 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 беспроводной кнопкой вызова, обозначенной табличкой со знаком-пиктограммой «Инвалид», продублированной шрифтом Брайля.

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 в здании помещения оснащены тактильными плитками и тактильными полосами, и наклейками. Первые и последние ступени лестничных пролетов окрашены в желтый цвет и имеют контрастную окраску, установлены мнемосхемы 1,2 этажей (с помощью тактильных схем движения слабовидящие люди определяют пути до нужных объектов и опасные участки. Все элементы выполнены рельефно, а надписи дублируются шрифтом Брайля), пять звуковых тактильно-звуковых информаторов (которые передают слабовидящим и слепым людям аудио информацию о функционировании учреждения, предлагаемых услугах, времени работы, а также информируют инвалидов по зрению правильные маршруты движения).

3.3.4. Инвалидам по зрению обеспечивается беспрепятственный допуск в здание с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

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

3.4.1. Для информирования заявителей в холле здания установлен информационный терминал, информационное светодиодное табло, в виде бегущей строки.

3.4.2. В учреждении имеется портативная информационная индукционная система для слабослышащих Исток А2 (предназначена для передачи аудиоинформации лицам с нарушенной функцией слуха при повышенном уровне окружающего шума или при наличии преграды между собеседниками. Прослушивание аудиоинформации лицом с нарушенной функцией слуха производится через слуховой аппарат в режиме индукционной катушки «Т». Переносная система преобразует акустический сигнал (речь оператора) или электрический аудио сигнал (сигнал громкой связи) в электромагнитный, который принимается индукционной катушкой слухового аппарата).

3.4.2. По необходимости можно общаться в письменной форме, либо привлечь сурдопереводчика (заключено соглашение об оказании услуг сурдопереводчика заключено с Муромским местным отделением Владимирского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»).

4. Порядок оказания государственных услуг гражданам при обращении 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 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 «Государственный 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.

Особенности оказания государственных услуг гражданам с ограниченными возможностями:

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

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

- определяет виды государственных услуг, которые необходимы гражданину;
- организует выезд (при необходимости - транспорт), бланки документов, образцы заполнения документов, канцелярские принадлежности и оргтехнику;
- по согласованию с директором учреждения привлекает специалистов учреждений социального обслуживания.