

**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»
(в новой редакции)**

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 ст. 15 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 24.11.1995 года № 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 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 10 минут. Имеется бесплатная автомобильная парковка.

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

2.2. Здание находится в федеральной собственности, является памятником градостроительства и архитектуры, пандусом не оборудовано.

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 установлен информационный терминал, информационное светодиодное табло, в виде бегущей строки. Для адаптации помещений учреждения размещены тактильные направляющие полосы, тактильными наклейками по системе Брайля обозначены окончания поручней, первые и последние ступени лестничных проемов окрашены в ярко желтый цвет.

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.

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.

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. Сотрудник учреждения, ответственный за прием:

- обеспечивает немедленное реагирование на специальный сигнал, поступающий с кнопки вызова;
- осуществляет содействие инвалиду при входе в здание, организует 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 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;
- обеспечивает допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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 имеют контрастную окраску.

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. По необходимости можно общаться в письменной форме, либо привлекать сурдопереводчика.

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.