

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке организации работы с гражданами с ограниченными возможностями здоровья в ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району

1. Общие положения.

1.1. К наиболее актуальным задачам социальной политики в отношении граждан с ограниченными возможностями здоровья являются обеспечение им равных со всеми другими гражданами Российской Федерации возможностей в реализации прав и свобод, устранение ограничений в их жизнедеятельности, создание благоприятных условий, позволяющих им вести полноценный образ жизни, активно участвовать в экономической, социальной и политической жизни общества, а также выполнять свои гражданские обязанности.

1.2. Работа с гражданами с ограниченными возможностями здоровья в ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", административными регламентами предоставления государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг.

1.3. Информация о предоставлении государственных услуг (в том числе о перечне документов, необходимых для предоставления государственных услуг) доводится до сведения граждан:

а) непосредственно специалистами ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району при личном обращении граждан;

б) с использованием средств почтовой, телефонной, электронной связи;

в) средствами массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району

г) при проведении социальных рейсов и встреч с населением;

д) путем размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на персональной странице сайте ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району.

1.4. На информационных стендах в помещениях учреждения размещается адрес официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты, справочные телефоны, порядок предоставления государственной услуги, перечень документов, предоставление которых необходимо для получения государственной услуги. Для слепых и

слабовидящих граждан на информационных стендах размещается информация о мерах социальной поддержки, выполненная крупным шрифтом.

1.5. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://gosuslugi.ru>) и государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области" (<http://rgu.avо.ru>).

2. Характеристика помещения ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району.

На входе в здание оборудован пандус с поручнями, ширина дверного проема входной двери более 0,9 м, дверь оборудована доводчиком, что обеспечивает возможность поезда в инвалидных креслах-колясках.

У входной двери с левой стороны установлена кнопка вызова персонала.

Лестница оборудована поручнями по всей длине, для предупреждения людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих) о начале лестничного марша нижние и верхние ступени выделены контрастным цветом (желтым).

Лестничный подъемник гусеничного типа обеспечивает беспрепятственный доступ в помещение учреждения граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в том числе инвалидов колясочников).

На пути движения в зону оказания услуг оборудованы поручни, ширина пути движения соответствует нормативам. В холле установлен информационный терминал, с использованием которого можно получить информацию о предоставляемых услугах.

В клиентской службе учреждения для приема слепых и слабовидящих граждан имеются средства оптической коррекции (лупы).

3. Рассмотрение обращений граждан с ограниченными возможностями здоровья при личном приеме в ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району.

3.1. Специалисты, взаимодействующие в силу должностных обязанностей с заявителями при предоставлении государственных услуг, обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, быть вежливыми и тактичными и учитывать особенности, обусловленные физическим состоянием граждан с ограниченными возможностями здоровья.

3.2. Для организации работы по обеспечению беспрепятственного посещения маломобильными гражданами учреждения с целью получения мер социальной поддержки определены лица, ответственные за:

- немедленное реагирование на специальные сигналы, поступающие с кнопки вызова;

- сопровождение заявителя в зону оказания услуг;
- информирование директора учреждения (при необходимости);
- консультирование и прием документов на получение мер социальной поддержки (вне очереди);
- сопровождение заявителя к выходу из учреждения и оказание помощи при выходе (в необходимых случаях – содействие при посадке в автотранспорт).

3.3. Личный прием граждан с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии административными регламентами предоставления государственными казенными учреждениями социальной защиты населения Владимирской области государственных услуг.

3.4. Прием граждан проводится:

- в клиентской службе (2 этаж, кабинет № 4) в здании ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району по адресу: г.Юрьев-Польский, ул.Шибанкова, д.47.
- в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юрьев-Польского района», расположенном по адресу: г. Юрьев-Польский, ул. Луговая, д.16. на 1 этаже здания и полностью доступном для всех маломобильных групп населения (прием граждан в соответствии с графиком работы МФЦ).

3.4. Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.

3.4.1. Граждане с ограниченными возможностями здоровья по прибытию к зданию ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району могут воспользоваться кнопкой вызова персонала, расположенной с левой стороны от входной двери. Ответственными за работу с клиентами, воспользовавшимися кнопкой вызова персонала, являются специалисты клиентской службы.

3.4.2. В случае необходимости лицо, назначенное ответственным за осуществление подъема граждан с ограниченными возможностями здоровья, с помощью лестничного подъемника гусеничного типа обеспечивает беспрепятственный доступ в помещение и сопровождает гражданина до места осуществления личного приема.

3.4.3. 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. Инвалиды с дефектами слуха, инвалиды с дефектами зрения.

3.5.1. Граждане с ограниченными возможностями здоровья по прибытию к зданию ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району могут воспользоваться кнопкой вызова персонала, расположенной с левой стороны от входной двери. Ответственными за работу с клиентами, воспользовавшимися кнопкой вызова персонала, являются специалисты клиентской службы.

3.5.2. В случае необходимости, при предоставлении государственных услуг, инвалидам с дефектами слуха, инвалидам с дефектами зрения выделяется ответственный работник учреждения, способный оказать необходимую помощь.

3.5.3. 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).

3.5.4. 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.

4. Рассмотрение обращений граждан, переданных по средствам телефонной связи.

4.1. Индивидуальное (устное) информирование осуществляется специалистами отдела при обращении граждан с ограниченными возможностями здоровья за информацией по телефону с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" и иными нормативными актами.

4.2. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отдела социальной защиты, ФИО и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

4.3. Специалист отдела, осуществляющий информирование по телефону, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

4.4. При обращении граждан с ограниченными возможностями здоровья в учреждение посредством телефонной связи либо поступления обращения через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, в котором выражена просьба получения государственных услуг по месту проживания гражданина, директор учреждения организует работу по оперативному выезду по указанному адресу:

- определяет ответственное лицо;

- обеспечивает транспортом (при необходимости), оргтехникой, бланками документов;
- привлекает специалистов учреждений социального обслуживания (при необходимости).

5. Рассмотрение обращений граждан, переданных по средствам почтовой, электронной связи.

5.1. Прием и первоначальная обработка поступающей корреспонденции в учреждении осуществляется в централизованном порядке сектором приема граждан, делопроизводства, сбора и обработки информации.

5.2. При невозможности личного обращения в ГКУ ОСЗН по Юрьев-Польскому району, граждане данной категории могут направить в адрес учреждения письменное обращение:

- по почте (адрес: 601800, Владимирская область, г.Юрьев-Польский, ул.Шибанкова, д.47);
- по телефону-факсу: 8(49246) 2-22-52;
- по E-mail: yurier_oszn@uszn.avо.ru
- заполнив Анкету в разделе "Оставить запрос" на Интернет-сайте архива (<http://www.galsko.ru>).

- подать заявление используя портал предоставления государственных услуг: [www/gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)

5.3. Письменные обращения граждан с ограниченными физическими возможностями здоровья регистрируются в день поступления и в дальнейшем работа с ними ведется в установленном порядке.

5.4. Рассмотрение обращения граждан с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством для рассмотрения обращения граждан Российской Федерации.