

Управление социальной защиты населения
администрации Южноуральского городского округа

ПРИКАЗ

29 декабря 2016 года

№ 70

г. Южноуральск

Об утверждении Порядка предоставления услуг инвалидам и маломобильным гражданам в Управление социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа

В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов, Федерального закона от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 года № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным гражданам в Управление социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа согласно приложению к настоящему Приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник УСЗН



В.Н. Рябова

УТВЕРЖДЕНО

приказом начальника Управления
социальной защиты населения
администрации Южноуральского
городского округа
от 29.12.2016 г. № 70

ПОРЯДОК

предоставления услуг инвалидам и маломобильным гражданам в
Управлении социальной защиты населения администрации
Южноуральского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – лицо с ограниченными возможностями) комфортных условий предоставления государственных услуг в Управлении социальной защиты населения администрации Южноуральского городского округа (далее - Управление), а также порядок действий специалистов Управления при предоставлении государственных услуг.

1.2. Оказание помощи лицам с ограниченными возможностями в получении государственной услуги, возлагается на сотрудника Управления, который определяется приказом начальника Управления.

1.3. До адаптации здания (до его реконструкции, капитального ремонта и т.п.), в котором расположено Управление, потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения, государственные услуги предоставляются людям с ограниченными возможностями в форме выездного приема на дому, посредством обращения через Портал государственных услуг, МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Термины и определения

2.1. **Инвалид** - Лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

2.2. **Маломобильные группы населения (МНГ)** - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.3. **Люди с ограниченными физическими возможностями** - инвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).

2.4. **Помощь в преодолении барьеров** - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления государственной услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.5. **Визуальные средства информации** - носители информации о предоставлении государственных услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.6. **Адаптация** - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления государственных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.7. **Ограничение жизнедеятельности** - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.8. **Переводчик жестового языка (сурдопереводчик)** - специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.9. **Сопровождающее лицо** - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.10. **Путь движения** - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.

2.11. **Система средств информации (информационные средства)** - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.12. **Процесс обслуживания** - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.13. **Условия обслуживания** - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.14. **Тифлотехнические средства** - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.15. **Тактильные средства информации** - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3. Информационное сопровождение

3.1. Визуальная, текстовая или мультимедийная информация о предоставлении государственных услуг располагается на информационных стендах, сайте Управления и Портале государственных услуг и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации.

3.2. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления государственных услуг, запись на выездной прием осуществляется по номеру телефона 8 (35134) 4-54-57 делопроизводителем Управления.

3.3. Обмен оперативной информацией о потребностях инвалида в целях решения иных вопросов, не связанных с предоставлением государственных услуг (в случае необходимости и при его согласии) осуществляется с местной общественной организацией инвалидов Южноуральского городского округа Челябинской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов.

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Инвалид или гражданин, относящийся к маломобильным группам населения, при обращении в Управление вызывает сотрудника Управления, ответственного за оказание помощи гражданам с ограниченными возможностями (далее – Сотрудник), с помощью кнопки вызова, расположенной на входе в здание.

4.2. Сотрудник при получении вызова:

1) организует сопровождение лица, с ограниченными возможностями до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);

2) выясняет причины обращения;

3) сообщает начальнику отдела, курирующего государственную услугу, за предоставлением которой обратился гражданин с ограниченными возможностями о факте обращении.

4.3. Начальник отдела организует: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственной услуги и т.п. Все вопросы лица с ограниченными возможностями необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4. В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида время.

4.5. По окончании приема Сотрудник (при отсутствии сопровождающего лица) оказывает помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/высадке.

4.6. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь при одевании (раздевании).

4.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения Сотрудник использует при общении тифлотехнические средства информации и индукционную систему для слабослышащих. До оборудования Управления средствами информации общение производится по способу, указанному инвалидом.

5. Пребывание инвалидов на территории Управления

5.1. Парковка автотранспорта доставившего/ожидающего инвалида производится в 1 метре от здания, в котором расположено Управление. Парковка обозначена специальным знаком.

5.2. Беспрепятственный проход/заезд в Управление осуществляется с главного входа в здание.

5.3. Перемещение лиц с ограниченными возможностями с остановки общественного транспорта осуществляется согласно Приложению 1.

5.4. Все сотрудники Управления при обслуживании и общении с лицами с ограниченными возможностями должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт.