

Согласовано:
Председатель Гороховецкого отделения
Владимирской областной общественной
организации

Российского общества инвалидов
В.В. Сорокина

«21» марта 2016 года

Утвержден
приказом директора
ГКУСО ВО «Гороховецкий
социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Семья»
от 21.03.2016 № 54 о/д



П О Р Я Д О К
организации работы специалистов
ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Семья»
по социальному обслуживанию детей-инвалидов
и других маломобильных категорий граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ, постановления администрации Владимирской области от 12.11.2014 № 1163 «Об утверждении государственной программы Владимирской области «Социальная поддержка отдельных категорий граждан во Владимирской области на 2014 – 2020 годы» с целью обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных граждан в ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» (далее – учреждение) для получения государственной услуги.

1.2. В настоящем документе под маломобильными гражданами следует понимать детей с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей-инвалидов и иных граждан, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

1.3. Настоящий Порядок регламентирует последовательность действий специалистов учреждения и способы оказания государственной услуги маломобильным гражданам при обращении их с непосредственным посещением учреждения, на дому или с помощью коммуникативных средств связи (в т.ч. Интернета) с учетом их индивидуальных возможностей.

1.4. В зонах оказания услуги организованы места приема, оборудованные необходимой мебелью, оргтехником, канцелярскими принадлежностями, бланками и образцами заявлений, текстами административных регламентов и нормативно-правовой документации.

1.5. Местонахождение учреждения: 601480, Владимирская область, город Гороховец, улица Ленина, дом 41.

Контактные телефоны: 8(49 238) 2-16-11 – директор, 8(49 238) 2-29-84 – семейно-консультативный пункт.

Адреса электронной почты: gorohovets_srcn@uszn.avо.ru

Адрес сайта центра: goroh-semja.ru

График работы центра: понедельник – пятница с 08.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов, выходные дни – суббота и воскресенье.

2. Порядок действий специалистов учреждения при приеме маломобильных граждан непосредственно в учреждении

Для беспрепятственного входа маломобильных граждан в учреждение в здании оборудованы 2 входа – центральный, оборудованный «Кнопкой вызова специалиста» и вход со двора, оборудованный пандусом и «Кнопкой вызова специалиста».

Ответственное лицо (работник центра), находящееся на дежурном посту (фойе 1 этажа) при входе встречает маломобильного гражданина.

Место приема маломобильного гражданина является комната отдыха и общения, расположенная на 1 этаже здания. Ответственный дежурный провожает клиента(ов) в комнату отдыха и общения и сообщает об их прибытии специалисту по социальной работе отделения реабилитации детей с ограниченными возможностями (далее - специалист ОРДОВ).

Специалист ОРДОВ выясняет цель посещения, обеспечивает его (их) беспрепятственное сопровождение по зданию в течение всего периода получения социальных услуг в здании учреждения.

Специалисты центра осуществляют внеочередной прием маломобильного гражданина, выполняют необходимые процедуры, связанные с оказанием государственной услуги, оказывают помощь в заполнении документов, снятии копий, получении справок и т.п.

По окончании приема специалист ОРДОВ сопровождает маломобильного гражданина до выхода и помогает ему (им) покинуть здание. В случае необходимости специалист ОРДОВ организует сопровождение маломобильного гражданина до места жительства (в том числе с использованием автотранспорта учреждения).

В случае, когда для предоставления государственной услуги требуется повторное посещение учреждения маломобильным гражданином, по распоряжению директора учреждения специалисты учреждения, задействованные в предоставлении услуги, могут осуществлять выезд к гражданину на дом в сроки, предусмотренные регламентом соответствующей государственной услуги.

Если гражданин с помощью специалиста не имеет возможности пройти к месту оказания услуги, то он на месте получает консультацию по другим альтернативным вариантам получения услуги (предоставление услуги на дому или с помощью коммуникативных средств связи).

2.1. При приеме детей-инвалидов и иных маломобильных граждан с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

В целях создания условий для беспрепятственного въезда в здание учреждения и перемещения внутри здания, организации обслуживания ребенка-инвалида, иных маломобильных граждан с нарушениями опорно-двигательного аппарата, специалист ОРДОВ контролирует весь процесс посещения данного клиента учреждения с сообщения дежурным сотрудником о ее приходе и до оставления им здания.

В случае необходимости специалист ОРДОВ обеспечивает беспрепятственный проезд гражданина на кресле-коляске по коридору до комнаты отдыха и общения, находящейся на первом этаже, приглашает для работы с ним необходимого

специалиста учреждения, который осуществляет консультирование, прием документов, оказание иных услуг.

При работе с ребенком-инвалидом, иными маломобильными гражданами, имеющими нарушения функций опорно-двигательного аппарата, специалист учреждения, осуществляющий прием предлагает ему стул либо освобождает место для кресла-коляски непосредственно у своего стола.

После посещения учреждения ребенком-инвалидом, иного маломобильного гражданина с заболеванием опорно-двигательного аппарата обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автотранспорта учреждения.

В случае предварительного уведомления ребенком-инвалидом – колясочником или его семьи о намерении посетить учреждение, ему предлагается альтернативная форма предоставления услуги: с выездом на дом.

2.2. При приеме детей-инвалидов, иных маломобильных граждан с проблемами слуха:

При приеме слабослышащего ребенка-инвалида, иного маломобильного гражданина специалисты учреждения, учитывая его индивидуальные особенности, при оказании государственной услуги проявляют терпение, громко и четко произносят слова, при общении и доведении нужной информации до клиента используют бумагу и пишущие принадлежности. При оказании услуги клиенту с проблемами слуха специалисты учреждения обращаются непосредственно с ним самим, дополняя (при необходимости) свою речь дополнительными жестами.

2.3. При приеме детей-инвалидов, иных маломобильных граждан с проблемами зрения:

При посещении учреждения детьми-инвалидами, иными инвалидами по зрению специалист ОРДОВ оказывает им помощь по беспрепятственному передвижению от поста дежурного до комнаты отдыха и общения, расположенной на 1 этаже здания, или до кабинета иного специалиста, предупреждая клиента о наличии ступеней, поворотов и других препятствий.

Для слепых и слабовидящих детей – инвалидов и иных маломобильных граждан на информационном стенде размещена информация о мерах социальной поддержки, выполненная крупным шрифтом.

В кабинетах для приема детей-инвалидов, иных маломобильных граждан с проблемами зрения имеется дополнительное освещение.

Специалист, осуществляющий прием ребенка-инвалида, иного инвалида по зрению, оказывает ему помощь в заполнении документов, снятии копий необходимых документов, обращается непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользуется обычной разговорной лексикой, не отходит от ребенка без предупреждения.

После посещения учреждения ребенком-инвалидом по зрению, иного инвалида по зрению обеспечивается его сопровождение до выхода из здания, а в случае необходимости, до места жительства, в том числе с использованием автотранспорта учреждения.

3. Порядок действий специалистов учреждения при обращении маломобильных граждан с помощью коммуникативных средств связи (телефон, электронная почта, Интернет и т.п.)

В случае обращения ребенка-инвалида, иного маломобильного гражданина по телефону, электронной почте или через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет об оказании ему государственной услуги по месту проживания, специалист учреждения, принявший звонок, выясняет у гражданина его Ф.И.О., адрес, номер телефона, суть обращения, осуществляет консультирование по вопросу обращения, после чего докладывает об этом директору учреждения.

Директор учреждения, выяснив все обстоятельства дела, в течение одного рабочего дня принимает решение об организации выездного приема заявителя по месту его проживания (на дому).

4. Порядок действий специалистов при выезде на дом

Директор учреждения определяет специалистов, ответственных за выезд на дом к гражданину, нуждающемуся в оказании услуги (не менее двух человек), обеспечивает их транспортом.

Ответственные специалисты в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения определяют дату и время встречи с ребенком-инвалидом, иным маломобильных гражданином и выезжают по месту его жительства для предоставления государственной услуги предварительно согласовав дату и время приезда.

С собой специалисты имеют бланки и образцы заявлений, канцелярские принадлежности, тексты административных регламентов, нормативных правовых документов, устанавливающих порядок предоставления услуги, журнал приема.

По месту жительства гражданина специалисты учреждения выясняют обстоятельства обращения, оказывают помощь в заполнении заявлений, принимают необходимые документы, справки и т.п., производят запись в журнале приема, визируемую гражданином.

5. Заключительные положения

При получении документов на предоставление государственной услуги осуществляется их обработка, принятие решения о предоставлении государственной услуги или отказе в ее предоставлении.

Уведомление заявителя о принятом решении осуществляется в установленном порядке.