Министерство социального развития Мурманской области
Государственное областное казенное учреждение «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения» (ГОКУ «Снежногорский межрайонный ЦСПН»)

ПРИКАЗ

11.07.2017 г. **№ 37-од**

г. Снежногорск

Об утверждении временного Порядка предоставления государственных слуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГОКУ «Снежногорский межрайонный ЦСПН»

В связи с ратификацией Российской Федерации Конвенции о правах инвалидов, в целях реализации пункта 1 части 4 статьи 26 Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», постановления Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1.Утвердить Временный Порядок предоставления государственных услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения» (Приложение№1).
2.Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
3.Контроль настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГОКУ «Снежногорский межрайонный ЦСПН О.Н. Гарагуля

Рассылка: в дело

Временный Порядок предоставления государственных услуг инвалидам и маломобильным группам населения в ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

1. Общие положения

1.1.Настоящий порядок разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий предоставления государственных услуг в ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения» (далее – Учреждение), а также порядок действий специалистов Учреждения при предоставлении государственных услуг инвалидам и маломобильным группам населения.
1.2.Оказание помощи в преодолении барьеров инвалидам и маломобильным группам населения, препятствующих в получении государственных услуг, возлагается на ответственных лиц Учреждения.
1.3. До адаптации помещений (до их реконструкции, капитального ремонта и т.п.), в котором расположено Учреждение, потребностям инвалидов и других маломобильных групп населения, государственные услуги предоставляются людям с ограниченными физическими возможностями в форме выездного приема на дом.

1. 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 - и**нвалиды и другие маломобильные группы населения (МГН).
2.4.**Помощь в преодолении барьеров** - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления государственных услуг 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. **Комфортность:** Совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.
2.8.**Ограничение жизнедеятельности:** Полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.
2.9. **Переводчик жестового языка (сурдопереводчик):** Специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.
2.10. **Сопровождающее лицо:** Сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.
2.11.**Путь движения:** Пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары и т.д.), а также внутри учреждения.
2.12. **Система средств информации (информационные средства) для МГН:** Совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.
2.13. **Процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении мер социальной поддержки.
2.14. **Условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
2.15. **Тифлотехнические средства:** Средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).
2.16. **Тактильные средства информации:** Носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

3.Информационное сопровождение

3.4. Информирование лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления государственных услуг, запись на выездной прием осуществляется сотрудниками учреждения, ответственными за прием населения, по следующим номерам телефона:

- п.Видяево (81553) 566-26;
- г.Гаджиево (81539) 460-16;
- г.Заозерск (81556) 315-43;
- г.Снежногорск (81530) 609-57;
- г.Полярный (81551) 71-458

4. Порядок действий при оказании услуг

4.1. Инвалид или лицо с ограниченными физическими возможностями при обращении в Учреждение вызывает Сотрудника учреждения, ответственного за оказание помощи инвалидам (далее – Сотрудник), по номеру телефона, указанному в пункте 3.4.

4.2.Сотрудник при получении вызова организует сопровождение инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями до места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает лицу, ответственному за прием, об обращении инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями.

4.3.Специалист, ответственный за прием, после выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления государственных услуг.

Все вопросы инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями необходимо решать при однократном взаимодействии.

4.4.В случае необходимости повторного взаимодействия, Сотрудник предлагает запись на выездной прием в удобное для инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями время.

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

4.6. В случае необходимости Сотрудник предлагает помощь в сопровождении инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями до туалетной комнаты.

4.7. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения общение производится по способу, указанному инвалидом. При необходимости Сотрудник приглашает переводчика жестового языка из числа сотрудников Учреждения.

4.8. В случае, если предоставление услуги лицу с ограниченными возможностями на территории Учреждения временно не доступно, услуга может быть предоставлена на дому по предварительной записи по телефонам указанным в п. 3.4 или дистанционно (при наличии технической возможности).

5. Пребывание инвалидов на территории учреждения

5.1. Парковка автотранспорта доставившего / ожидающего инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями производится в 10 м. от здания, в котором расположено учреждение.

5.2. Специально выделенные места в здании:

- ожидания личного приема, оказания услуги, консультации - 1 этаж.
5.3. Процесс обслуживания должен соответствовать комфортным условиям для инвалида и лица с ограниченными возможностями.
5.4. Все сотрудники Учреждения при обслуживании и общении с инвалидами и лицами с ограниченными физическими возможностями должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями их здоровья.

6. Меры ответственности

6.1. Инвалиды и лица с ограниченными физическими возможностями, а также лица их сопровождающие, при нахождении в помещении Учреждения и на территории Учреждения должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

6.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в Учреждении инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями без присмотра.

6.3. Инвалиду и лицу с ограниченными физическими возможностями может быть отказано в предоставлении государственных услуг в соответствии с настоящим Порядком в случае нахождения инвалида или лица с ограниченными физическими возможностями в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения.
6.6. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим порядком, является неисполнением распоряжений (приказов) Руководителя Учреждения, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством РФ.