

Департамент социальной защиты населения
администрации Владимирской области

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
МУРОМСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

П Р И К А З

с. Як. Слобода

№ 43

Об утверждении Регламента

В целях обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных категорий граждан в помещения ГАУСО ВО «Муромский комплексный центр социального обслуживания населения» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Регламент работы с маломобильными категориями граждан (нарушения функций органов речи и слуха (глухонемой), зрения (слепой), опорно-двигательного аппарата), обратившихся в ГАУСО ВО «Муромский комплексный центр социального обслуживания населения» согласно приложению.
2. Заведующим отделениями в своей работе руководствоваться настоящим Регламентом.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

Н.С.Бученкова

*Приложение к приказу
директора ГАУСО ВО «Муромский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 24.03.2014 № 43*

**Регламент
работы с маломобильными категориями граждан
(нарушения функций органов речи и слуха (глухонемой),
зрения (слепой), опорно-двигательного аппарата),
обратившихся в ГАУСО ВО «Муромский комплексный
центр социального обслуживания населения»**

Круг заявителей

Заявителями являются маломобильными категории граждан (нарушения функций органов речи и слуха (глухонемой), зрения (слепой), опорно-двигательного аппарата) (далее - Клиенты).

Ответственные лица за прием Клиентов

Ответственными лицами за прием Клиентов являются заведующий и специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания.

Результат приема

Конечным результатом является выявление проблемы и определение конкретных видов помощи Клиенту.

Перечень оснований для отказа в приеме

Противопоказанием к приему являются: пребывание Клиента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; достоверные данные о наличии карантинных заболеваний, активных форм туберкулеза.

**Состав и последовательность приема,
требования к порядку его выполнения**

Прием Клиента в ГАУСО ВО «Муромский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее Центр) осуществляется следующими способами:

1. При личном обращении Клиента к специалистам Центра.

В целях беспрепятственного доступа в здание приобретен переносной пандус. При входе в здание имеется звонок вызова ответственных специалистов,

которые незамедлительно открывают входную дверь и помогают Клиенту беспрепятственно войти, по необходимости устанавливают пандус и провожают Клиента к необходимым ему специалистам.

2. Получить консультацию по телефонам Центра.

3. В электронной форме через Портал государственных услуг Владимирской области, официальный сайт и электронную почту Центра.

4. При выходе специалиста на дом к Клиенту.

При устном обращении Клиента специалист, осуществляющий прием и консультирование, квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно. Если специалист не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Клиенту один из трех вариантов дальнейших действий:

- 1) изложить суть обращения в письменной форме;
- 2) назначить другое удобное для Клиента время для консультации;
- 3) дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному Клиентом.

В случае обращения Клиента по телефону, электронной почте, через сайт Центра, специалист, принявший звонок, выясняет у Клиента его Ф.И.О., адрес проживания, номер телефона, причину обращения и немедленно докладывает директору (в его отсутствие - заместителю директора). Директор (заместитель директора) назначает ответственных специалистов за выезд на дом к Клиенту. Ответственные специалисты в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения выезжают по месту жительства обратившегося Клиента (заранее с ним договорившись о встрече) с необходимыми документами (бланками). После оформления всех необходимых документов принимается решение об оказании ему социальных услуг.

Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Права граждан при приеме

Обратившиеся Клиенты имеют право на:

- информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников, предоставляющих услуги социального обслуживания;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику при оказании услуг социального обслуживания;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;
- отказ от получения услуг социального обслуживания.

Сведения личного характера, ставшие известными работникам при оказании услуг, составляют профессиональную тайну. Работники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации.

Время ожидания приема

Клиенты данной категории принимаются без очереди.

Перечень документов, необходимых для дальнейшего предоставления социальных услуг

Клиентом представляются документы, удостоверяющие личность, место регистрации и гражданство заявителя. По желанию Клиента услуга может быть предоставлена анонимно, без предоставления указанных выше документов.

Для оказания услуги Клиентом так же представляются документы, установленные нормативными правовыми актами Центра.

По своему желанию Клиент дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении услуги или осуществлении ее в особых условиях.

При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от Клиента:

1) документы и информацию, предоставление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регламентирующими прием заявлений от граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации,

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных им организаций. Клиент вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

Ответственность лиц, осуществляющих прием

Специалист, ответственный за консультирование и информирование Клиентов, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалист, ответственный за проведение мероприятий, входящих в содержание услуги, несет персональную ответственность за правильное определение причин проблем Клиента, методов коррекции проблем и результативность услуги.

Директор несет персональную ответственность за соблюдение правил и условий приема.

Требования к помещениям Центра, в которых предоставляется прием, к месту ожидания и приема Клиентов, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления услуги

Местоположение Центра должно соответствовать доступности для Клиентов. Центральный вход в здание должен быть оборудован справочной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование Центра; местонахождение; режим работы; телефонный номер справочной службы. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Прием Клиентов осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

Места информирования, предназначенные для ознакомления Клиентов с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями. Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места ожидания предоставления услуги должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Кабинеты приема Клиентов должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием; времени обслуживания и перерыва на обед.

Специалисты, оказывающие услугу, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема Клиентов должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.