

**Порядок организации доступности услуг  
для инвалидов и других маломобильных групп населения  
в государственном казенном учреждении Владимирской области  
«Отдел социальной защиты населения по Вязниковскому району»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения в государственном казенном учреждении Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Вязниковскому району» (далее – Порядок) разработан с учетом Федерального закона от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ст. 15 Конституции Российской Федерации и иных нормативных правовых актов действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. В целях повышения качества и эффективности предоставления государственных услуг Порядок устанавливает общие требования по организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, предоставляемых в ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3. Требования, предусмотренные Порядком, являются обязательными для всех сотрудников учреждения при предоставлении государственных услуг гражданам, проживающим во Владимирской области, из числа:

- граждан, ограниченных возможностями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников);
- людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих);
- людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих).

Данный порядок может быть использован при предоставлении мер социальной поддержки и другим маломобильным гражданам.

**2. Комплексная оценка состояния доступности  
основных структурно-функциональных зон учреждения**

2.1. Здание расположено в части города с развитой транспортной развязкой и инфраструктурой. Время, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта не более 2-х минут.

Имеется автостоянка для транспортных средств с выделенным местом для инвалидов, установлен знак «Парковка для инвалидов».

Центральный вход оборудован тактильной табличкой с полным наименованием и режимом работы учреждения, беспроводной кнопкой вызова специалиста.

2.2. Помещение ГКУ ОСЗН по Вязниковскому району, в котором осуществляется прием маломобильных граждан, является максимально доступным: размещается на первом этаже, имеет удобный подход для граждан и подъезд для транспорта, достаточное освещение.

2.3. Вход в здание учреждения оборудован внешним пандусом, входная группа оборудована внутренним пандусом, поручнями, на верхних и нижних ступенях лестниц имеются желтые контрастные полосы, оборудован путь движения в зону ожидания и приема граждан, а также в санитарную комнату.

Для адаптации в помещении размещена тактильная мнемосхема 1 этажа, выполнена контрастная маркировка дверных проемов и лестничных ступеней.

2.4. Для информирования заявителей установлен горизонтальный информационный терминал.

2.5. Места для приема заявителей обеспечены необходимым количеством столов и стульев. Имеются необходимые образцы для заполнения документов и канцелярские принадлежности, индукционная система. Зона ожидания оборудована необходимым количеством мест для отдыха.

2.6. Помещения отдела социальной защиты по Вязниковскому району оборудованы средствами пожаротушения, поэтажными планами эвакуации на случай пожара и условными обозначениями путей эвакуации посетителей и сотрудников.

2.7. Санитарная комната для посетителей оборудована средствами для маломобильных групп населения, имеется кнопка экстренного вызова специалиста, установлена тактильная мнемосхема.

### **3. Порядок оказания государственных услуг гражданам при личном обращении в учреждение**

3.1. Для беспрепятственного получения государственных услуг маломобильными гражданами в учреждении обеспечивается:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственных услуг;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- сопровождение граждан, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в учреждении;

- содействие при входе и выходе из учреждения;
- оказание помощи для получения государственных услуг, в том числе с возможностью предоставления сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика (по согласованию с ГБУСО ВО «Вязниковский КЦСОН»);

- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3.2. Особенности оказания государственных услуг гражданам с ограниченными возможностями функций опорно-двигательного аппарата:

3.2.1. Для обеспечения беспрепятственного личного посещения и ориентации в здании учреждения:

- имеется внешний и внутренний пандус;
- установлены опорные поручни (они помогают людям с ограниченными физическими возможностями самостоятельно преодолеть лестницу).

3.2.2. Сотрудник учреждения, ответственный за прием:

- обеспечивает немедленное реагирование на специальный сигнал, поступающий с кнопки вызова;
- осуществляет содействие инвалиду при входе в здание, организывает вызов специалиста в соответствии с потребностью в необходимой услуге.

3.2.3. Специалист учреждения:

- проводит консультирование и прием документов на получение мер социальной поддержки;

- при необходимости содействует маломобильному гражданину в посещении санитарной комнаты, доведя до двери и объяснив ему, где находятся приборы, и кнопка вызова помощи;

- сопровождает заявителя к выходу из учреждения и оказывает помощь при выходе, содействие при посадке в автотранспорт (при необходимости).

3.3. Особенности оказания государственных услуг гражданам, имеющим недостатки зрения:

3.3.1. Ответственным лицом за сопровождение вышеуказанных категорий граждан в зону оказания услуг или иным должностным лицом учреждения назначается персонал учреждения, работающий за стойкой регистрации граждан.

3.3.2. Сотрудник учреждения, ответственный за прием:

- обеспечивает немедленное реагирование на специальный сигнал, поступающий с кнопки вызова;

- осуществляет сопровождение инвалида по зрению на прием в соответствии с потребностью в необходимой услуге.

3.3.3. Для обеспечения беспрепятственного личного посещения и ориентации в здании помещения первые и последние ступени лестничных пролетов имеют контрастную окраску, установлена мнемосхема 1 этажа (с

помощью тактильных схем движения слабовидящие люди определяют пути до нужных объектов, оборудован путь движения в зону ожидания и приема граждан, а также в санитарную комнату, тактильно - звуковые информаторы передают слабовидящим и слепым людям аудиоинформацию о функционировании учреждения).

3.3.4. Инвалидам по зрению обеспечивается беспрепятственный допуск в здание с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

3.4. Особенности оказания государственных услуг гражданам, имеющим нарушения слуха:

3.4.1. Для информирования заявителей установлен информационный терминал с тактильным управлением.

3.4.2. В учреждении имеется портативная информационная индукционная система для слабослышащих (предназначена для передачи аудиоинформации лицам с нарушенной функцией слуха при повышенном уровне окружающего шума или при наличии преграды между собеседниками).

3.4.3. По необходимости можно общаться в письменной форме, либо привлекать сурдопереводчика (по согласованию с ГБУСО ВО «Вязниковский КЦСОН»).

#### **4. Порядок оказания государственных услуг гражданам при обращении с использованием телекоммуникативных способов (по телефону, через интернет).**

4.1. Получатели услуг могут предварительно записаться на прием по телефону или через электронную запись на прием, размещенную на сайте учреждения.

4.2. Получатели услуг могут обратиться в учреждение с заявлением в электронном виде. Полная информация о каждой государственной услуге, а также возможность предоставления услуги в электронной форме содержится на портале «Государственные услуги Российской Федерации», на официальном сайте учреждения.

4.3. Официальный сайт учреждения оснащен опцией для информирования слабовидящих граждан. Особенности оказания государственных услуг гражданам с ограниченными возможностями:

4.3.1. При невозможности гражданина обратиться за предоставлением государственных услуг, как на личный прием, так и в электронном виде, организуется по заявке гражданина (по телефону) с выходом специалиста по месту жительства гражданина.

4.3.2. Ответственный специалист учреждения при предоставлении государственных услуг по месту жительства гражданина:

- определяет виды государственных услуг, которые необходимы гражданину;

- организует выезд (при необходимости - транспорт), бланки документов, образцы заполнения документов, канцелярские принадлежности и оргтехнику;

- по согласованию с директором учреждения привлекает специалистов учреждений социального обслуживания.