



ПОРЯДОК
оказания помощи при срабатывании кнопок вызова персонала,
расположенных на входе в учреждение и в санитарно-гигиеническом
помещении.

Кнопка вызова расположена на фронтальной части здания возле главного входа в учреждение. Предназначена для организации качественного приема и обслуживания маломобильных граждан.

1. Порядок организации работы предоставления государственных услуг по предоставлению мер социальной поддержки гражданам с ограниченными возможностями (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества доступности предоставления государственной услуги данной категории граждан.

2. Порядок определяет ответственность, функции, порядок действий с целью обеспечения беспрепятственного доступа в помещения ГБУ СО «Котовский ЦСОН» граждан с ограниченными возможностями здоровья.

3. Порядок разработан для следующих категорий граждан, которые по состоянию здоровья нуждаются в особой организации приема:

- колясочники, инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды с поражениями зрения;
- инвалиды с поражениями слуха.

3.1. При обращении в Учреждение колясочника, инвалида с поражениями опорно-двигательного аппарата сотрудники предпринимают следующие действия:

- при срабатывании кнопки вызова на входной двери Учреждения специалист, ответственный за реагирование на сигнал кнопки (далее – Помощник) в течение 1-2 минуты открывает входную дверь и помогает гражданину беспрепятственно посетить учреждение. Необходимо заранее предупредить посетителя о существующих барьерах в здании;

- Помощник выясняет цель визита гражданина и сопровождает его в кабинет по приему населения. Помогает гражданину сесть на стул или располагает кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием граждан;

- специалист, осуществляющий прием граждан, принимает данного гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих крупным шрифтом;

- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, последние приглашаются по телефонной связи;

- по окончании предоставления государственной услуги специалист, осуществляющий прием граждан, по телефонной связи вызывает Помощника;

- Помощник незамедлительно приходит, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть учреждение. Помощник передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

В случае самостоятельного входа в здание учреждения колясочника, инвалида с поражениями опорно-двигательного аппарата, необходимо действовать в соответствии с абзацами 4-7 данного пункта.

3.2. При обращении в Учреждение инвалида с поражениями зрения сотрудники предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан, принимает данного гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, производит прием документов, вслух прочитывает документы. Специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы, Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк;

- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, последние приглашаются в кабинет по телефонной связи;

- по окончании предоставления государственной услуги специалист, осуществляющий прием граждан, по телефонной связи вызывает Помощника;

- Помощник незамедлительно приходит, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и провожает на улицу. При этом необходимо заранее предупредить посетителя о существующих барьерах в здании. Помощник передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

3.3. При обращении в Учреждение инвалида с поражениями слуха сотрудники предпринимают следующие действия:

- специалист, осуществляющий прием граждан, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи. Специалисту необходимо смотреть в лицо посетителя, говорить ясно.

- Специалист оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы. Консультация посетителя может производиться в письменной форме;

- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, по телефонной связи вызывает.

В кабинете по приему граждан иметь медицинскую аптечку, питьевую воду. При необходимости вызвать карету неотложной скорой помощи.

3.4. Специалист, осуществляющий сопровождение по запросу гражданина, оказывает необходимую помощь в санитарно-гигиеническом помещении.

На информационных стендах, табло «Бегущая строка» в помещении Учреждения размещается информация о порядке предоставления государственной услуги, перечень документов, предоставление которых необходимо для получения государственной услуги, контактные телефоны, адрес электронной почты и другая справочная информация. Стенды располагаются не выше 110 см от пола с дополнительным освещением.

Граждане с ограниченными возможностями здоровья могут обратиться в Учреждение по телефону, через сайт Учреждения, по почте, в том числе по электронной, а так же с использованием официального сайта в информационно-коммуникативной сети «Интернет» () и государственной информационной системы «Портал Губернатора и Администрации Волгоградской области» (<http://442fz.voiganet.ru/0251931/>).

В случае обращения гражданина по телефону, специалист принявший звонок, выясняет у гражданина Ф.И.О., адрес, номер телефона, цель обращения и немедленно докладывает об этом директору Учреждения (заместителю директора). Директор Учреждения (заместитель директора) определяет специалистов, ответственных за выезд к обратившемуся гражданину. Организует обеспечение транспортом, техникой. При необходимости привлекает специалистов.

Специалисты, ответственные за выезд, в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения, определяют дату и время встречи с гражданином и выезжают по месту его жительства для оказания необходимой помощи, предоставления государственных услуг. Специалистам на выезд к гражданину иметь с собой копировальную технику, бланки, образцы заявлений, необходимые инструкции, нормативно-правовые документы, журнал регистрации заявлений.

При посещении гражданина по месту его жительства Специалисты Учреждения выясняют обстоятельства и цель обращения, консультируют, оказывают помощь в заполнении заявления, делают копии необходимых документов, регистрируют заявление в журнале регистрации заявлений. Гражданину выдается расписка — уведомление. Заявление и копии документов передаются специалистам, при необходимости осуществляется межведомственное взаимодействие.