

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО СОН «Дорогою добра» Ю.С. Ширшова

от «Дорогою» сентября 2021 г.
№ 48/21 ОД



**ПОРЯДОК
действий ответственных
АНО СОН «Дорогою добра»
при срабатывании кнопки вызова персонала для маломобильных
граждан**

Кнопка вызов 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 и доступности предоставления государственной услуги данной категории граждан.

2. Порядок определяет ответственность, функции, порядок действий с целью обеспечения беспрепятственного доступа в помещения АНО СОН «Дорогою добра» (далее Учреждение) граждан с ограниченными возможностями здоровья.

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

- колясочники, инвалиды с поражениями 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 минут 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 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 с крупным шрифтом;

- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, последние приглашаются по телефонной связи;
 - по окончании предоставления государственных услуг 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 подписать бланк.
- при желании гражданина получить консультацию у других сотрудников отдела, последние приглашаются по телефонной связи;
- по окончании предоставления государственных услуг инспектор, осуществляющий прием граждан, по телефонной связи вызывает Помощника;
- Помощник незамедлительно приходит помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу 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. Инспектору 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, последние приглашаются по телефонной связи.

В кабинете по приему граждан иметь медицинскую аптечку, питьевую воду.

При необходимости вызвать карету неотложной скорой помощи.

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 электронной, а так же с использованием официального сайта в информационно коммуникационной сети «Интернет» (<https://dorogoydobra.lc-umi.ru/>) и государственной информационной системы "Портал Губернатора и Администрации Волгоградской области" (<http://uszn.volgograd.ru/postavshchiki-sotsialnykh-uslug/postavshchiki-sotsialnykh-uslug/avtonomnaya-nekommercheskaya-organizatsiya-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya-dorogoyu-dobra/>).

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 социального обслуживания населения.

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 по назначению и выплате мер социальной поддержки. При необходимости осуществляется межведомственное взаимодействие.

В соответствии со сроками, установленными административными регламентами, принимается решение о назначении или отказе в предоставлении мер социальной поддержки и гражданину в письменной форме направляется уведомление.