

**Положение  
об организации доступности объекта  
и предоставляемых услуг по сопровождению инвалидов**

**Круг заявителей**

Заявителями являются инвалиды и маломобильные категории граждан (далее – Получатели социальных услуг).

**Ответственные лица за прием Получателей социальных услуг**

Ответственными лицами за прием Получателей социальных услуг являются специалисты по социальной работе отделения срочного социального обслуживания.

**Результат приема**

Конечным результатом является выявление проблемы и определение конкретных видов помощи Получателю социальных услуг.

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

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

1. При личном обращении Получателя социальных услуг к специалистам Центра.

В целях беспрепятственного доступа входная группа в здание Центра оснащена стационарным пандусом. При входе в здание имеется кнопка вызова ответственных специалистов, которые незамедлительно открывают входную дверь и помогают Получателю социальных услуг беспрепятственно войти и сопроводить его 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 Получателю социальных услуг.

При устном обращении Получателя социальных услуг 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 Получателю социальных услуг один из трех вариантов дальнейших действий:

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

В случае обращения Получателя социальных услуг по телефону, электронной почте, через сайт Центра, специалист, принявший звонок, выясняет у 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 Получателю социальных услуг. Ответственные специалисты в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения выезжают по месту жительства обратившегося (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 Получатели социальных услуг 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**

Получатели социальных услуг данной категории принимаются без очереди.

### **Перечень документов, необходимых для дальнейшего предоставления социальных услуг**

Получателем социальных услуг представляются документы, удостоверяющие личность, место регистрации и гражданство заявителя.

Для оказания услуги Получателем социальных услуг так же представляются документы, установленные нормативными правовыми актами Центра.

По своему желанию Получатель социальных услуг 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 Получателя социальных услуг:

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. Получатель социальных услуг вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

### **Ответственность лиц, осуществляющих прием**

Специалист, ответственный за консультирование и информирование получателей социальных услуг, 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 Получателя социальных услуг, 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 Получателей социальных услуг. 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 Получателей социальных услуг осуществляется в отделении срочного социального обслуживания (кабинет отделение срочного социального обслуживания).

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.

Кабинет приема Получателя социальных услуг должен быть оборудован информационными табличками с указанием кабинета с дублированием информации по Брайлю; Специалисты, оказывающие услугу, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема Получателей социальных услуг должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.