|  |
| --- |
| Приложениек приказу директора учрежденияот 01.12.2023 № 82 |

**П о р я д о к**

**организации работы с гражданами с ограниченными возможностями здоровья (инвалидами) и иными маломобильными гражданами**

1. Настоящий Порядок регламентирует действия работников государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по Суздальскому району» (далее – Учреждение) при приеме граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидами) и иных маломобильных граждан.

2. Прием граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидами) и иных маломобильных граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры», Уставом ГКУ ОСЗН по Суздальскому району, утвержденным приказом Министерства социальной защиты населения Владимирской области от 12.01.2023 № 3.

3. Прием граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) и иных маломобильных граждан осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством, с предоставлением следующих условий: без предварительной записи, вне очереди, в общем режиме работы Учреждения.

4. Основанием для приема и регистрации обращения гражданина с ограниченными возможностями здоровья (инвалида) и иных маломобильных граждан является:

- личное обращение данного гражданина в Учреждение;

- обращение по телефону;

- обращение, отправленное по почте, по электронной почте, через интернет-сайт учреждения.

5. Личный прием граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) и иных маломобильных граждан осуществляется в любое удобное для данных граждан время, в рамках режима работы Учреждения, на основании документа удостоверяющего личность.

6. Личный прием граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидами) и иных маломобильных граждан ведется работниками Учреждения по адресу: г. Суздаль, ул. Красная площадь, д. 1, 1 этаж, кабинет №3.

7. Граждане с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды) и иные маломобильные граждане посредством кнопки вызова, установленной с правой стороны от входной двери здания, и обращения к оперативному дежурному, либо по телефону (849231) 2-12-19 вызывает сотрудника Учреждения, ответственного за сопровождение граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) и иных маломобильных граждан.

8. Работник Учреждения обеспечивает сопровождение обратившегося до места осуществления личного приема граждан (1 этаж здания, кабинет № 3), и приглашает инспектора по предоставлению мер социальной поддержки, осуществляющего прием граждан. Инспектор производит регистрацию обращения и рассматривает его в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

9. В случае обращения граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) и иных маломобильных граждан по телефону (849231) 2-12-19 или через интернет-сайт учреждения работник, принявший обращение, регистрирует его, предлагает осуществить выездной прием к данному гражданину по месту жительства, согласовывает с обратившимся дату выезда и немедленно докладывает об этом директору Учреждения.

Директор Учреждения определяет инспекторов, ответственных за данный выезд, обеспечивает транспортом и организационной техникой.

11. При обращении в Учреждение отдельных граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) и иных маломобильных граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- для лиц, имеющих проблемы зрения:

* место приема оснастить запасными очками, при необходимости предоставить увеличивающее устройство;
* оказывать помощь по сопровождению посетителя, кратко описывать место, где находится посетитель, предупреждать о порогах, ступенях и т.п.;
* предоставлять памятки, оформленные увеличенным шрифтом;
* оказывать помощь при заполнении заявления.

- для лиц, имеющих проблемы слуха и речи:

* при разговоре со слабослышащим посетителем говорить громко, четко, в ровном темпе;
* по возможности воспользоваться услугами сурдопереводчика, а при его отсутствии использовать другие визуальные возможности, например, письмо;
* при разговоре поддерживать визуальный контакт, не перебивать и не поправлять посетителя.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, инвалидов-колясочников:

* производить сопровождение к месту приема и оказывать помощь при заполнении заявления;
* обеспечить свободное пространство для использования посетителем средств индивидуальной реабилитации.

12. Рассмотрение обращения гражданина с ограниченными возможностями здоровья (инвалида) и иных маломобильных граждан осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством для рассмотрения обращения граждан Российской Федерации, и с соблюдением требований административных регламентов предоставления государственных услуг.