



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

153012, Иваново, пер. Свободный, 4, тел. 41-05-57, тел./факс 30-40-97, e-mail: info@ivszn.ivanovoobl.ru

П Р И К А З

от 20.07.2016 г.

№ 255 - о.д.

г. Иваново

Об утверждении Порядка организации личного приема маломобильных групп населения в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области

В соответствии с Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»), от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации личного приема маломобильных групп населения в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области.
2. Первым заместителям, заместителям начальника Департамента, руководителям структурных подразделений обеспечить исполнение Порядка организации личного приема маломобильных групп населения в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области.
3. Руководителям территориальных органов Департамента совместно с директором ОГКУ «Центр по обеспечению деятельности ТОСЗН» утвердить Порядки организации личного приема маломобильных групп населения в соответствующих территориальных органах.

Начальник Департамента

М.А.Кабанова

Согласовано:

Первый заместитель начальника Департамента-
статс-секретарь

М.А.Скибенко

Первый заместитель начальника Департамента

Т.В.Рожкова

Заместитель начальника Департамента

Л.А.Епринцева

Заместитель начальника Департамента

А.Ю.Демина

Начальник юридического отдела

И.Р.Каракотенко-Любимова

Начальник отдела социальных гарантий

И.А.Карташова

Начальник отдела кадровой
и организационной работы

С.П. Мигунова

Порядок организации личного приема маломобильных групп населения в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации личного приема маломобильных групп населения в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области (далее – Порядок, Департамент) разработан в целях обеспечения максимально удобных условий для реализации их права на обращение, созданию условий для обеспечения доступности маломобильных групп населения в получении государственных услуг.

Под маломобильными группами населения понимаются лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, к ним относятся: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками, а также иные лица, нуждающиеся в сопровождении (далее – лица, нуждающиеся в сопровождении).

II. Организация личного приема маломобильных групп населения

2.1. С целью обеспечения беспрепятственного доступа в здание Департамента лиц, нуждающихся в сопровождении, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, вход в здание оборудован пандусом, имеются расширенные дверные проемы.

2.2. На центральном входе в Департамент имеется информационная табличка, содержащая его наименование, а также кнопка вызова персонала, которой при необходимости может воспользоваться любое лицо, нуждающееся в сопровождении.

2.3. На первом этаже здания Департамента расположена санитарно-гигиеническая комната, оборудованная специальной сантехникой для лиц, имеющих нарушение функций опорно-двигательного аппарата.

2.4. Личный прием лиц, нуждающихся в сопровождении, осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, расположенном на первом этаже здания Департамента (кабинет № 4).

2.5. Обеспечение условий доступности при приеме лиц, нуждающихся в сопровождении, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, в следующем порядке:

- при поступлении звукового сигнала звонка дежурный вахтер сообщает специалистам отдела кадровой и организационной работы Департамента, находящимся в кабинете №1 (далее – специалист канцелярии), о прибытии на личный прием лица, нуждающегося в сопровождении;

- специалист канцелярии:

оказывает лицу, нуждающемуся в сопровождении, содействие при входе в здание Департамента и провожает его в кабинет № 4;

уточняет цель визита, вопросы по которым лицо, нуждающееся в сопровождении, обратилось на прием;

информирует руководителя соответствующего структурного подразделения о необходимости направления специалиста структурного подразделения для осуществления личного приема лица, нуждающегося в сопровождении;

- специалист структурного подразделения осуществляет прием лиц, нуждающихся в сопровождении, учитывая их особенности, обусловленные физическим состоянием:

при общении с лицами, имеющими нарушение функций зрения, специалист, ведущий личный прием использует обычную разговорную лексику, в помещении не отходит от данного гражданина без предупреждения;

при общении с лицами, имеющими нарушения функций слуха - обычную разговорную лексику дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме и иными доступными способами;

при общении с лицами, имеющими нарушение функций опорно-двигательного аппарата, предлагает присесть либо освобождает место для кресла-коляски непосредственно у стола, за которым осуществляется прием;

сопровождает лицо, нуждающееся в сопровождении, к выходу из здания Департамента, оказывает помощь при выходе, в случае необходимости – содействие при посадке в автотранспорт.

2.6. Специалист Департамента, ведущий прием лица, нуждающегося в сопровождении, заполняет карточку личного приёма в письменной или электронной форме. В карточку личного приема вносятся следующие данные:

- Дата приема.
- Фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, нуждающегося в сопровождении.
- Информацию о необходимости в сопровождении.
- При необходимости – почтовый адрес для направления письменного ответа.
- Фамилия, инициалы специалиста Департамента, осуществляющего прием.
- Краткое содержание обращения.
- Информация о результатах приема.

2.7. Учет и хранение карточек личного приема лиц, нуждающихся в сопровождении, осуществляет делопроизводитель Департамента.

2.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ, с согласия лица, нуждающегося в сопровождении, может быть дан устно в ходе приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема, а лицо

давшее согласие на предоставление устного ответа в ходе приема, подтверждает свое согласие подписью.

2.9. В случае, если лицо, нуждающееся в сопровождении просит представить письменный ответ, заполненная карточка личного приема в тот же день передается делопроизводителю Департамента для последующего направления на визу начальнику Департамента, рассмотрения исполнителем по существу поставленных вопросов и направления письменного ответа в сроки, установленные действующим законодательством.

2.10. При поступлении в Департамент от лица, нуждающегося в сопровождении, обращения посредством телефонной связи либо поступления обращения через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», в котором выражена просьба о получении разъяснений по его месту проживания, организуется выезд специалиста Департамента по указанному адресу.

III. Проведение личного приема

3.1. При личном приеме лицо, нуждающееся в сопровождении, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2. Приглашение на личный прием осуществляется в порядке очереди.

3.3. Специалисты Департамента, осуществляющие проведение личного приема, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов обратившегося.

3.4. При проведении личного приема специалист Департамента, осуществляющий прием, при необходимости, вправе привлекать специалистов иных структурных подразделений Департамента.

3.5. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

3.6. Если в ходе личного приема лица, нуждающегося в сопровождении, выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Департамента, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. В ходе личного приема лица, нуждающегося в сопровождении может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (пункт 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), о чем заносится информация в карточку личного приема.