

**Порядок
предоставления государственных, муниципальных и иных услуг
лицам с ограниченными возможностями здоровья в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан с целью обеспечения создания комфортных условий при организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг (далее – услуги) лицам с ограниченными возможностями здоровья в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — МФЦ), а также устанавливает порядок и особенности действий работников МФЦ при оказании услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, Стандарта качества обслуживания заявителей в ГБУ РК «МФЦ», утвержденного соответствующим приказом ГБУ РК «МФЦ» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Понятия, используемые в настоящем Порядке.

Лица с ограниченными возможностями здоровья — инвалиды и маломобильные группы населения.

Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

Маломобильные группы населения - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т. п.).

Сопровождающее лицо - физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными возможностями здоровья во время предоставления услуги.

3. Принимаемые меры по обеспечению условий доступности в МФЦ .

3.1. В соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в МФЦ обеспечивается создание лицам с ограниченными возможностями здоровья следующих условий доступности при обращении в МФЦ за предоставлением услуг, которые включают:

- 1) Размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте ГБУ РК «МФЦ» в сети «Интернет», информационных стендах при входе в здание МФЦ.
- 2) Возможность предварительной записи в МФЦ посредством официального сайта ГБУ РК «МФЦ» в сети «Интернет».
- 3) Возможность выезда работника МФЦ к заявителю на платной либо бесплатной основе.

4) Возможность беспрепятственного входа в здание МФЦ и выхода из него. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

5) Входы в здание (помещение) МФЦ, преимущественно оборудованы кнопкой вызова работника МФЦ.

6) Содействие при входе в здание МФЦ и выхода из него. Сопровождение лиц, с нарушением зрения либо опорно-двигательного аппарата в здании МФЦ в целях доступа к месту предоставления услуг.

7) Размещение в здании МФЦ тактильной плитки, позволяющей маломобильным группам населения с нарушениями зрения самостоятельно и безопасно передвигаться в здании (помещении) МФЦ.

8) Обеспечение допуска в здание (помещение) МФЦ собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

9) Оказание работниками МФЦ необходимой помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуг, оформлением необходимых документов.

10) Обеспечение предоставления услуг в специально оборудованном окне приема (выдачи) документов, которое приспособлено для приема лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также оснащено системой видеонаблюдения с возможностью видео и аудиозаписи (после обеспечения технической возможности).

11) Обеспечение содействия в получении талона электронной очереди, выдаваемого с учетом положений Регламента работы системы управления электронной очередью ГБУ РК «МФЦ» (далее - Регламент). При этом выдача талона осуществляется исключительно на имя заявителя — лица с ограниченными возможностями здоровья для получения услуги исключительно в отношении себя. В случае отсутствия свободных талонов в день обращения, предоставление услуги обеспечивается в момент обращения заявителя.

12) Обеспечение допуска в здание (помещение) МФЦ должностных лиц органов социальной защиты населения, подведомственных им органов и организаций для оказания иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

13) Обеспечение дублирования необходимой для получения услуг звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Размещение носителей информации о порядке предоставления услуг, оформленных в доступной форме для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

14) Обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком. До оборудования МФЦ средствами информации, общение производится по способу, указанному заявителем.

15) Помещения МФЦ, в которых предоставляются услуги, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

16) В здании (помещении) МФЦ организуется бесплатный туалет, предназначенный для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

17) Обеспечение на территории, прилегающей к зданию МФЦ, бесплатной парковки, предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

4. Порядок действий работников МФЦ

при оказании услуг заявителям с нарушением опорно-двигательного аппарата.

4.1. При обслуживании заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата, администратор МФЦ либо лицо его замещающее, обязан:

1) Получив сигнал от звонка (при наличии), расположенного у пандуса, незамедлительно выйти, и, если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, обязан помочь ему проехать до стойки регистрации.

2) Выяснить цель обращения в МФЦ.

3) После выяснения причины обращения, помочь заявителю взять талон электронной очереди, выдаваемый с учетом положений Регламента. При необходимости, сопроводить заявителя к платежному терминалу, для оплаты государственной пошлины (помочь с оплатой государственной пошлины через платежный терминал).

4) Сопроводить заявителя к специально оборудованному окну приема (выдачи) документов.

4.2. Перед началом приема документов или выдачи результатов заявителю с нарушением опорно-двигательного аппарата, специалист по приему, обработке и выдаче документов (далее – специалист) осуществляет следующие действия:

1) Представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность.

2) С целью исключения возникновения спорных моментов между работниками МФЦ и заявителем, обеспечивает присутствие начальника отдела МФЦ и работника отдела по пожарной, антитеррористической и внутренней безопасности (далее – работник отдела внутренней безопасности) либо лиц их замещающих. В случае отсутствия в момент обращения начальника отдела МФЦ или работника отдела внутренней безопасности, должны быть вызваны иные уполномоченные лица МФЦ (например, другой специалист, администратор МФЦ, представитель службы охраны).

3) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

4.2.1. Специалист, осуществляющий прием:

1) Убеждается в том, что заявитель осознает фактический характер своих действий, задав соответствующий вопрос.

2) Четко и ясно озвучивает (разъясняет) заявителю каждое совершаемое действие, а именно:

- предмет сделки и (или) услуги, по которой обратился заявитель;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- правовые последствия совершаемой сделки и (или) услуги.

3) В ходе приема, текст заявления зачитывается специалистом заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно. Заявителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата, препятствующими самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика), за заявителя.

4) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

4.2.2. Специалист, осуществляющий выдачу результата:

1) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

2) В ходе приема, текст результата зачитывается специалистом заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно. Заявителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата, препятствующими самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика), за заявителя;

3) Выдает документы заявителю.

4) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

5. Порядок действий работников МФЦ при оказании услуг заявителям с нарушением слуха.

5.1. При обслуживании заявителей с нарушением слуха, администратор МФЦ либо лицо его замещающее, обязан:

1) Обозначить, что обращение идет именно к этому заявителю. В разговоре с заявителем с нарушением слуха необходимо использовать короткие и простые выражения. Разговаривая через сурдопереводчика, необходимо обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику. При необходимости общение с заявителем осуществлять посредством письменной переписки на бумаге.

2) Выяснить цель обращения в МФЦ.

3) После выяснения причины обращения, помочь заявителю взять талон электронной очереди, выдаваемый с учетом положений Регламента. При необходимости, сопроводить заявителя к платежному терминалу, для оплаты государственной пошлины (помочь с оплатой государственной пошлины через платежный терминал).

4) Сопроводить заявителя к специально оборудованному окну приема (выдачи) документов.

5.2. Перед началом приема документов или выдачи результатов заявителю с нарушением слуха, специалист осуществляет следующие действия:

1) При обслуживании заявителей с нарушениями слуха используется помощь сурдопереводчика (при наличии). До оборудования МФЦ необходимыми средствами информации, общение производится по способу, указанному заявителем.

2) Обозначить, что обращение идет именно к этому заявителю.

3) С целью исключения возникновения спорных моментов между работниками МФЦ и заявителем, обеспечивает присутствие начальника отдела МФЦ и работника отдела внутренней безопасности, либо лиц их замещающих. В случае отсутствия в момент обращения начальника отдела МФЦ или работника отдела внутренней безопасности, должны быть вызваны иные уполномоченные лица МФЦ (например, другой специалист, администратор МФЦ, представитель службы охраны).

4) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

5.2.1. Специалист, осуществляющий прием:

1) Специалист, обслуживающий заявителя с нарушением слуха, не должен начинать разговор с заявителем, пока не убедится, что заявитель видит лицо и губы специалиста.

2) Убеждается в том, что заявитель осознает фактический характер своих действий, задав соответствующий вопрос, либо прописав его на бумаге.

3) Медленно и четко проговаривает заявителю каждое совершаемое действие (при необходимости прописывает на бумаге), а именно:

- предмет сделки и (или) услуги, по которой обратился заявитель;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- правовые последствия совершаемой сделки и (или) услуги.

4) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен всеми доступными средствами дать разъяснение на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

5.2.2. Специалист, осуществляющий выдачу результата:

1) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

3) Выдает документы заявителю.

4) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

6. Порядок действий работников МФЦ при оказании услуг незрячим или слабовидящим заявителям.

6.1. При обслуживании незрячих или слабовидящих заявителей, администратор МФЦ либо лицо его замещающее, обязан:

1) Обозначить, что обращение идет именно к этому заявителю. Представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество. При общении постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт;

2) Выяснить цель обращения в МФЦ;

3) После выяснения причины обращения, помочь заявителю взять талон электронной очереди, выдаваемый с учетом положений Регламента. При необходимости, сопроводить заявителя к платежному терминалу, для оплаты государственной пошлины (помочь с оплатой государственной пошлины через платежный терминал);

4) Сопроводить заявителя к специально оборудованному окну приема (выдачи) документов;

6.2. Перед началом приема документов или выдачи результатов незрячему или слабовидящему заявителю, специалист осуществляет следующие действия:

1) Представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность.

2) С целью исключения возникновения спорных моментов между работниками МФЦ и заявителем, обеспечивает присутствие начальника отдела МФЦ и работника отдела внутренней безопасности, либо лиц их замещающих. В случае отсутствия в момент обращения начальника отдела МФЦ или работника отдела внутренней безопасности, должны быть вызваны иные уполномоченные лица МФЦ (например, другой специалист, администратор МФЦ, представитель службы охраны);

3) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

6.2.1. Специалист, осуществляющий прием:

1) Убеждается в том, что заявитель осознает фактический характер своих действий, задав соответствующий вопрос.

2) Четко и ясно озвучивает (разъясняет) заявителю каждое совершаемое действие, а именно;

- предмет сделки и (или) услуги, по которой обратился заявитель;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- правовые последствия совершаемой сделки и (или) услуги.

3) В ходе приема, текст заявления зачитывается специалистом заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно. При необходимости указывает заявителю место подписи на заявлении, расписке;

4) Если слабовидящий заявитель просит дать пощупать документ, специалист, предоставляющий услугу, должен по возможности исполнить эту просьбу;

9) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

6.2.2. Специалист, осуществляющий выдачу результата:

1) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;

2) В ходе приема, текст заявления зачитывается специалистом заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно. При необходимости указывает заявителю место подписи в расписке;

3) Выдает документы заявителю;

4) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

7. Порядок действий работников МФЦ

при оказании услуг заявителям, относящимся к маломобильным группам населения.

7.1. При обслуживании маломобильных групп населения, администратор МФЦ либо лицо его замещающее, обязан;

1) Выяснить цель обращения в МФЦ.

2) После выяснения причины обращения, помочь заявителю взять талон электронной очереди, выдаваемый с учетом положений Регламента. При необходимости, сопроводить заявителя к платежному терминалу, для оплаты государственной пошлины (помочь с оплатой государственной пошлины через платежный терминал).

3) Сопроводить заявителя к специально оборудованному окну приема (выдачи) документов.

7.2. Перед началом приема документов или выдачи результатов заявителю, относящемуся к маломобильным группам населения, осуществляет следующие действия:

1) Представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность.

2) С целью исключения возникновения спорных моментов между работниками МФЦ и заявителем, обеспечивает присутствие начальника отдела МФЦ и работника отдела внутренней безопасности, либо лиц их замещающих. В случае отсутствия в момент обращения начальника отдела МФЦ или работника отдела внутренней безопасности, должны быть вызваны иные уполномоченные лица МФЦ (например, другой специалист, администратор МФЦ, представитель службы охраны).

3) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

7.2.1. Специалист, осуществляющий прием:

1) Убеждается в том, что заявитель осознает фактический характер своих действий, задав соответствующий вопрос.

2) Четко и ясно озвучивает (разъясняет) заявителю каждое совершаемое действие, а именно:

- предмет сделки и (или) услуги, по которой обратился заявитель;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- правовые последствия совершаемой сделки и (или) услуги.

3) В ходе приема, текст заявления зачитывается специалистом заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.

4) В случае необходимости повторного взаимодействия, специалист предлагает запись на выездной прием в удобное для заявителя время.

5) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

7.2.2. Специалист, осуществляющий выдачу результата:

1) Удостоверяет личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

2) В ходе приема, текст результата зачитывается специалистом заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.

3) Выдает документы заявителю.

4) Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора МФЦ, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, сопроводить до выхода из здания (помещения) МФЦ.

8. Порядок действий работников МФЦ

при возникновении внештатных ситуации при обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья.

8.1. Запрещается предоставление услуг заявителям, которые не могут в силу ограниченных возможностей передвижения присутствовать в здании МФЦ, но находятся на прилегающей к зданию МФЦ территории (например, в автомобиле на парковке).

8.2. В случае если перед началом, либо в процессе приема документов или выдачи результата предоставления услуги, у работников МФЦ возникают сомнения относительно законности действий лиц, участвующих в получении услуг, необходимо незамедлительно уведомить работников отдела по пожарной, антитеррористической и внутренней безопасности, а при их отсутствии, уведомить посредством применения средств телефонной, электронной

и иных видов связи начальника отдела по пожарной, антитеррористической и внутренней безопасности либо лицо его замещающее, а также руководство ГБУ РК «МФЦ». Работники отдела по пожарной, антитеррористической и внутренней безопасности принимают меры по обеспечению сохранности видео и аудиозаписи данного инцидента на протяжении 6 месяцев, при наличии технической возможности.

В тот же день, начальник отдела МФЦ составляет соответствующую служебную записку на имя директора ГБУ РК «МФЦ», в которой указывает все известные подробности инцидента, ФИО заявителя, наименование услуги и регистрационный номер дела.

В соответствии с резолюцией директора ГБУ РК «МФЦ», не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты передачи документов, принятых от заявителя, в адрес органа государственной власти либо органа местного самоуправления, за услугой, по которой обратился заявитель, направляется уведомительное письмо по данному факту.

При необходимости и по согласованию с директором ГБУ РК «МФЦ» о данном инциденте направляется информация в правоохранительные органы.

9. Ответственность

9.1. Работники МФЦ, независимо от занимаемой должности, несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Положения.

9.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, работники МФЦ несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе установленную для должностных лиц.