

*Секция «Социальное проектирование, конструирование и моделирование в социо-экономической практике», научный руководитель – Карасева Н.В., канд. соц. наук, доцент*

**МОДЕЛЬ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ  
ИНВАЛИДОВ «ЕДИНОЕ ОКНО» В Г.  
НОВОШАХТИНСКЕ**

Кириченко С.Н.

*Новошахтинский филиал Южного Федерального  
Университета, Новошахтинск, Россия*

Численность инвалидов в городе Новошахтинске составляет более 9 тыс. человек, в том числе 295 человек – инвалиды с заболеванием опорно-двигательного аппарата, 421 человек – инвалиды по зрению, 47 человек – инвалиды по слуху. Доля инвалидов в общей численности населения города составляет 8,2 процента.

В результате проведения медико-социальной экспертизы федеральным государственным учреждением «Бюро медико-социальной экспертизы города Новошахтинска» (далее БМСЭ) в 2008 году проведено 5636 освидетельствований граждан на предмет установления инвалидности, из них: первично – 488 человек.

В 2009 году в г. Новошахтинске проведено 5635 освидетельствований граждан на предмет установления инвалидности, из них: первично – 559 человек.<sup>1</sup>

Из вышеизложенного следует, что первичный выход на инвалидность за 2009 год вырос по сравнению с 2008 годом на 12,6%, а значит, растет количество человек с ограниченными возможностями, которым требуется поддержка, создание условий доступности социальных, транспортных, инженерных инфраструктур.

Признание лица инвалидом в городе Новошахтинске осуществляется Бюро медико-социальной экспертизы, находящейся в городской больнице №2 поселка Западный, где инвалиды получают группу инвалидности на основе анализа его клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых и психологических данных с использованием классификаций и критериев, утверждаемых Министерством здравоохранения РФ и выдается инвалиду индивидуальная программа реабилитации.

Каждый год или два инвалиды города проходят переосвидетельствование. И многие сталкиваются с различного рода неудобствами, особенно в медицинской и социальной части реабилитационного процесса. Особо остро стоит нехватка профессиональных медицинских кадров (врачей различного профиля, медперсонала среднего звена, массажистов, ортопедов и прочих), отсюда перегруженность медкабинетов и врачей и все это приводит к огромным очередям, и следовательно говорить о какой-либо качественной помощи и консультации не приходится.

Так же в городе в довольно сильном отдалении друг от друга расположены отдельные медицинские учреждения, и не в каждом есть специалисты нужного профиля, остро стоит проблема нехватки мест в стационаре, а ведь прохождение курса лечения в стационаре является обязательным условием допуска к прохождению комиссии в БМСЭ.

Остро стоит дефицит, а иногда даже отсутствие современного диагностического и реабилитационно-

го оборудования, что уменьшает возможность реабилитации.

В дни освидетельствования в БМСЭ характерны огромные очереди, все это проходит стихийно, неравномерно, отсюда исходит проблема неорганизованного учета инвалидов, отсутствие в бюро различных технико-электронных средств ведения документации, учета инвалидов.

Так же большие неудобства у инвалидов г. Новошахтинска вызывает характер оснащения техническими средствами реабилитации. Местный филиал Фонда социального страхования практически не играет существенной роли по их выдаче. Инвалидам приходится ехать в соседний город Шахты и там оформлять документ оплаты счета для приобретения специальных технических средств и приспособлений (трости, инвалидные коляски, протезы, ортопедическая обувь и т.д.). От срока оформления заказа до его получения проходит в среднем от 3 до 6 месяцев, и пока заказ придет, подходит время очередной смены технических средств реабилитации (средства реабилитации должны меняться каждый год). Все это актуализирует необходимость создания службы, функционал которой позволит без временных, физических и финансовых затрат людям с ограниченными возможностями оказать им квалифицированную помощь и поддержку, в процессе медико-социальной экспертизы, разработки индивидуальной программы реабилитации, получении реабилитационных услуг и товаров.

Служба «Единое окно» предполагает предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», что представляет собой административный механизм, дающий возможность гражданам обращаться за получением любой государственной услуги в одну организацию, проходя собеседование с одним специалистом, заполняя при этом одну форму заявления и предоставляя один минимальный набор необходимых документов. Далее все необходимые согласования между государственными органами осуществляются без участия заявителя.

В результате создаются предпосылки для сокращения административных издержек, расширения и облегчения доступа граждан к востребованной ими информации, повышению качества жизни людей, увеличению степени их удовлетворенности услугами органов власти, улучшению делового климата.

**Тип службы**

Служба «Единое окно» в содействии реабилитации инвалидов представляет собой альтернативу некоторому ряду государственных и муниципальных учреждений и отделов, которое осуществляет централизованный прием заявок у населения (в частности инвалидов) на выдачу соответствующих информации, справок, копий документов и т.д., а также осуществляет контроль за соблюдением сроков подготовки документов, производит их выдачу заявителю.

В своей деятельности служба руководствуется Положением «О службе Единого окна».

**Основными целями службы «Единого окна» являются:**

- упрощение процедур получения гражданами, имеющими инвалидность массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «единого окна»;

<sup>1</sup> Российская Федерация, Постановления Администрации города Новошахтинска, Об утверждении долгосрочной городской целевой программы «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп граждан, проживающих в городе Новошахтинске, на 2011-2013 годы» [Электронный ресурс]. // Режим доступа: <http://do.gendocs.ru/docs/index-159702.html>

- сокращение количества документов, требуемых заявителю для получения государственной (муниципальной) услуги;

- сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышение комфортности получения гражданами государственных и муниципальных услуг;

- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных реабилитационных услуг их качеством;

- повышение качества информирования граждан о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг на службе;

- внедрение практики интерактивного взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных реабилитационных услуг;

- развитие и совершенствование форм межведомственного взаимодействия.

#### **Основные задачи создания службы:**

- создание базы данных обо всех видах льготной и бесплатной помощи, которая должна оказываться инвалидам, требующим особого внимания, учреждениями образования, медицины, социальной защиты

- создание базы данных инвалидов, требующих особого внимания, проживающих в городе Новошахтинске;

- обеспечение комфортных условий для получения государственных и муниципальных реабилитационных услуг;

- организация деятельности по полному информированию граждан, имеющих инвалидность по вопросам предоставления государственных и муниципальных реабилитационных услуг;

- отработка механизмов межведомственного обмена информацией посредством внедрения информационно-коммуникационных технологий;

- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе, упорядочение административных процедур, административных действий и порядка принятия решений;

- упрощение порядка получения заявителями услуг, в предоставлении которых совместно участвуют органы власти разных уровней (территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления), а также организации, на основе соглашений между этими органами и организациями;

- организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

#### **Направления деятельности службы «Единого окна»:**

- Обеспечение информирования и консультирования граждан, имеющих инвалидность по вопросам проведения реабилитации;

- Организация работы по выявлению и учету граждан, имеющих инвалидность, нуждающихся в реабилитации;

- Взаимодействие с общественными организациями инвалидов и другими общественными формированиями по вопросам их социальной поддержки;

- Оказание содействия в формировании доступной среды жизнедеятельности для инвалидов, в том числе осуществляет согласование заданий на проектирование объектов инфраструктуры в части оборудования средствами и приспособлениями для обеспечения доступной среды жизнедеятельности для инвалидов;

- Осуществление работы по ведению учета отдельных категорий граждан, нуждающихся в технических средствах реабилитации;

- Оформление дел на получение технического средства реабилитации и направляет в министерство труда и социального развития области для постановки на учет в его обеспечении;

- Обеспечение выдачи технических средств реабилитации;

- Представление в министерство труда и социального развития Ростовской области отчетных документов по выдаче технических средств реабилитации;

- Осуществление работы с инвалидами, получившими транспортные средства через органы социальной защиты на льготных условиях;

- Осуществление выдачи направлений на медико-социальную экспертизу;

- Осуществление координации мероприятий по реализации индивидуальных программ реабилитации инвалидов (детей-инвалидов) и оказание необходимого содействия инвалидам;

- Осуществление выдачи направлений инвалидам в учебные учреждения.

- Осуществление взаимодействия с территориальным филиалом федерального государственного учреждения «Главное Бюро медико-социальной экспертизы» по вопросам социальной реабилитации инвалидов.

#### **Структура службы:**

Структура службы «Единое окно» должна определяться его конкретными задачами, основными направлениями и объемом работы, особенностями контингента инвалидов и их количеством.

Структура должна быть сконструирована так, чтобы все ее части могли работать в тесном взаимодействии, обеспечивающем реабилитацию, повышение правовых знаний, дающих инвалиду возможность для интеграции в новую социальную действительность.

Служба имеет несколько отделов (См. рис.1): отдел по работе с клиентами, отдел анализа и контроля, отдел информационных технологий, финансово-экономический отдел, административно-хозяйственный отдел, каждый отдел должен иметь заведующего, который управляет и координирует деятельность своего отдела.

#### **Персонал и его квалификация**

К работе в данном подразделении предполагается включить специалистов следующих квалификаций:

- специалист по социальной работе (высшее образование);

- юрист (высшее образование);

- специалист по реабилитации (высшее медицинское образование и повышение квалификации по вопросам медико-социальной реабилитации инвалидов);

- программист (высшее и средне-профессиональное образование);

- бухгалтер (высшее образование);

- заведующий хозяйственной частью (высшее или средне-профессиональное образование).



Рисунок 1. Структура службы «Единое окно» в системе социальной поддержки инвалидов

Для данной службы существуют определенные требования к комфортности предоставления услуг, месторасположения и обслуживания клиентов.

Требования к месторасположению и внешнему оформлению здания службы:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта (не более 10 минут);
- наличие указателей от близлежащих остановок общественного транспорта до здания службы;
- наличие отдельного входа в здание службы;
- наличие на прилегающей территории стоянки для автомобильного транспорта граждан - получателей государственных услуг;
- вход в здание оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов и детских колясок;
- здание службы оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о графике работы, адресе интернет-сайта, о телефонных номерах и адресе электронной почты справочной службы «Единое окно» (телефонах и адресах электронной почты «горячей линии»).

- фасад здания оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени службы ознакомиться с информационными табличками.

Требования к комфортности обслуживания получателей услуг:

- обслуживание получателей услуг производится на нижних этажах здания; наличие секторов для ин-

формирования, ожидания и приема граждан, оборудованного в виде киосков (окон);

- сектор информирования граждан, предназначенный для ознакомления граждан с информационными материалами, располагается в непосредственной близости от сектора ожидания очереди;

- сектор информирования должен быть оборудован информационными стендами, которые должны содержать перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в службе, а также актуальную, полную и разъясняющую информацию, необходимую для получения государственных (муниципальных) услуг, включая наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них;

- наличие туалетной комнаты, посещение которой доступно для всех без ограничения посетителей службы;

- сектор ожидания оборудован стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов;

- операционный зал оборудован электронной системой управления очередью.

Служба «Единого окна» в г. Новошахтинске необходима, так как службы социальной помощи инвалидам находятся в разных микрорайонах, а в условиях ограничения жизнедеятельности и в связи с наличием транспортных проблем города получить реабилитационные услуги очень сложно.