

Муниципальное предприятие городского округа Тольятти  
«Инвентаризатор»



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора МП «Инвентаризатор»

О.А. Никитина

« 22 » \_\_\_\_\_ 2021г.

## Регламент

по организации приема маломобильных групп населения,  
обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных их  
обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям  
в МП «Инвентаризатор»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент по организации приема маломобильных групп населения, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных их обращений, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в МП «Инвентаризатор» (далее — регламент) разработан в целях повышения качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан, относящихся к маломобильным группам населения (далее — МГН).

1.2. Исполнение по рассмотрению обращений граждан, относящихся к МГН осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения, Методическими пособиями «Современные подходы и практические решения по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения», Уставом МП «Инвентаризатор», утвержденными на предприятии Регламентом деятельности МП «Инвентаризатор» по предоставлению услуг, Паспортом доступности приоритетного социально-значимого объекта для маломобильных граждан МП «Инвентаризатор».

## II. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНЕНИЮ РЕГЛАМЕНТА

2.1. Приоритетный социально-значимый объект для маломобильных граждан (далее - объект) — муниципальное предприятие городского округа Тольятти (МП «Инвентаризатор») по адресу: 445011, Самарская область, г. Тольятти, ул. Горького, 34а. Объект считается полностью доступен для инвалидов категории Г и О; условно доступен для категорий С, К, У.

График работы: понедельник-пятница с 8-00ч до 17-00ч, обеденный перерыв с 12-00ч до 13-00ч, суббота и воскресенье выходные дни.

Телефон для справок: (8482) 25-94-94, приемная (8482) 25-94-50.

Адрес официального сайта в сети Интернет: [www.tltbti.ru](http://www.tltbti.ru).

Адрес электронной почты: [office@tltbti.ru](mailto:office@tltbti.ru).

2.2. Способ информирования заявитель выбирает самостоятельно. Информирование осуществляется посредством:

- личного консультирования сотрудником предприятия;

- телефона (через справочную службу предприятия);
- электронной почты;
- почты.

Способ подачи заявки на оказание услуг:

- на объекте (МП «Инвентаризатор» ул. Горького, 34а);
- дистанционно.

2.3. Путь следования к объекту пассажирским транспортом: остановка общественного транспорта «Буревестник», маршрутное такси №№ 91, 96, 108, 142, 137, 328, автобус № 73, троллейбус № 8. Расстояние от остановки до объекта 150÷200 м.

2.4. Требования к объекту (ул. Горького, 34а):

- вход в помещение оборудован пандусом;
- при входе установлена радиокнопка для вызова персонала;
- значимые барьеры среды отсутствуют.

2.5. МП «Инвентаризатор» приняты меры для обеспечения доступа МГН к месту предоставления услуг с помощью персонала путем сопровождения и/или оказания им помощи в преодолении барьеров на объекте, при получении услуги.

2.6. Обслуживание МГН включает: оказание помощи при входе в здание (выходе из здания), сопровождение. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается заявитель, цель посещения предприятия. При оказании услуги на предприятии персонал четко разъясняет порядок оказания услуги (выдает расписание приема граждан, записывает на лист время и место оказания услуги, телефон, электронную почту, проводит консультацию и т. п.).

2.7. Сотрудник предприятия обеспечивает допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

2.8. Особенности общения сотрудника с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- при оказании помощи незрячему сотрудник предприятия должен его направлять;
- предупреждать о препятствиях: ступенях, неровностях и т. п.;
- при подписании документа сотрудник должен прочитать его вслух;
- оказывая помощь незрячему, сотрудник должен двигаться не торопясь, при спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним, не делать рывков, резких движений.

2.9. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- сотрудник должен говорить ясно и ровно;
- если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, то он должен написать ее или сообщить по электронной почте или любым другим способом так, чтобы информация была понятна.

2.10. Заявитель МГН может подать заявление на оказание услуги, не выходя из дома, путем подачи заявки Он Лайн через портал услуг МП «Инвентаризатор». Для этого необходимо войти на официальный сайт МП «Инвентаризатор» ([www.tltbti.ru](http://www.tltbti.ru)) и через *услуги On-Lein* (закладка), выбрав *Подать заявление On-Lein*, заполнить данные *Сведения о Заявителе* и предоставить сканы документов.

Специалисты предприятия проводят анализ документов и при необходимости связываются с заявителем для уточнения проводимых работ и предоставленных документов. На адрес электронной почты, указанный в заявке, направляется заказ-наряд с перечнем выполняемых работ и реквизитами для оплаты. Способ получения готовых документов выбирает заявитель самостоятельно. Готовые документы можно получить как в окнах приема МП «Инвентаризатор» (ул. Горького, 34а), так и на дому, вызвав курьера - сотрудника предприятия.

2.11. Оплата работ производится через On-Lein сервисы, банковские терминалы, расчетный счет или операционные кассы в банках или почты. Заявитель может выбрать любой удобный для него способ:

1) Оплата через банкоматы Сбербанка России. Услуги МП «Инвентаризатор» можно оплатить кредитной картой через банкоматы Сбербанка России. Комиссии за перевод средств не взимается. При проведении платежа необходимо выбрать в меню банкомата Платежи в нашем регионе — Прочие — МП «Инвентаризатор», ввести номер и дату квитанции (дату указывать полностью, например 01.01.2020), указать сумму платежа в рублях. Пополнение счета производится на следующий день после отправки платежа.

2) Оплата через систему Сбербанк On-Lein. Для проведения платежа необходимо выбрать в меню Платежи и переводы поиск МП «Инвентаризатор» по названию или по ИНН 6320005560, ввести номер и дату квитанции (дату указывать полностью, например 01.01.2020), указать сумму платежа в рублях. Платеж будет зачислен в день обращения.

3) Оплата через кассы банков или почты. Для оплаты заявки необходимы банковские реквизиты. В назначении платежа следует указать: за услуги по квитанции № XXXX от XX.XX.XXXX, ФИО заказчика, адрес объекта. Срок зачисления платежа зависит от банка (1-2 дня). По данному платежу банк взимает комиссию.

4) Оплата через расчетный счет МП «Инвентаризатор». Для оплаты заявителю необходимо самостоятельно оформить платежное поручение, в назначении платежа следует указать: за услуги по квитанции № XXXX от XX.XX.XXXX, ФИО заказчика, адрес объект. Реквизиты для заполнения платежного поручения можно скачать в меню Банковские реквизиты. Платеж будет зачислен после поступления денежных средств на расчетный счет МП «Инвентаризатор» при условии получения подтверждающих документов из банка. Время поступления из банка подтверждающих документов 3-5 банковских дней.

2.12. Подробную информацию по способам оплаты можно получить в меню Оплата заявки. Порядок заключения договора в электронном виде можно посмотреть в разделе документы на сайте предприятия.

2.13. Заявитель МГН может представить письменное обращение по вопросам консультирования следующими способами: лично на предприятие; направить его почтовым отправлением по адресу: 445011, г. Тольятти, ул. Горького, 34а; в электронном виде на адрес электронной почты: office@tlbti.ru.

2.14. Письменное обращение заявителя рассматривается специалистами предприятия с учетом времени подготовки ответа заявителю (представителю) в срок, не превышающей 30 дней с момента регистрации обращения на предприятии.

2.15. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.16. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, руководитель предприятия вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Сотрудник предприятия, ответственный за информирование, уведомляет об этом заявителя, направившего обращение.

### III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Настоящий регламент является обязательным для исполнения сотрудниками предприятия, обеспечивающими деятельность предприятия, участвующими в предоставлении услуг.

3.2. Контроль за исполнение требований настоящего регламента осуществляется заместителем директора по производству МП «Инвентаризатор».

3.3. Ответственность за доступность услуг несет руководитель МП «Инвентаризатор».