

Утвержден приказом
ФГБУ ДПО СПБИУВЭК Минтруда России
от «04» августа 2021 г. № 58-од

ПОРЯДОК
оказания консультативных услуг
Федеральным ресурсным (информационно-методическим) центром
по формированию доступной среды для инвалидов
и других маломобильных групп населения
ФГБУ ДПО СПБИУВЭК Минтруда России

I. Общие положения

1. Порядок оказания консультативных услуг Федеральным ресурсным (информационно-методическим) центром по формированию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения Федерального государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Санкт-Петербургский институт усовершенствования врачей-экспертов» Минтруда России (далее, соответственно – Порядок, Федеральный центр, Институт) регулирует вопросы организации оказания Федеральным центром консультативных услуг.

2. Оказание консультативных услуг осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми и локальными актами:

Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда»;

Уставом Института, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 июня 2016 г. № 319;

Положением о Федеральном центре, утвержденным ректором Института 25 декабря 2019 г.

3. Получателями консультативных услуг являются руководители и специалисты органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций различной ведомственной и территориальной принадлежности, а также представители негосударственных некоммерческих организаций, вовлеченных в решение вопросов доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее, соответственно

– получатели, органы, организации). Федеральный центр не оказывает консультативных услуг гражданам (физическим лицам).

4. Оказание консультативных услуг осуществляется с целью предоставления их получателям обоснованной информации, комментариев и разъяснений, заключений, рекомендаций и предложений, которые призваны оказать помощь в решении актуальных вопросов в области формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения.

5. Основаниями для отказа в оказании консультативных услуг являются:
поступление обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Федерального центра;

поступление обращения с нарушением порядка, установленного разделом III Порядка;

отсутствие в письменном обращении наименования органа (организации), фамилии, имени, отчества (при наличии) получателя, его адреса (почтового или электронного), по которому должен быть направлен ответ, а также отсутствие перечня вопросов, интересующих получателя;

отказ получателя при обращении в устной форме предоставить информацию о фамилии, имени, отчестве (при наличии), наименовании органа (организации), контактном телефоне;

поступление письменного обращения, не поддающегося прочтению;

поступление обращения, содержащего оскорбительные выражения, заведомо ложную информацию, информацию противоправного характера.

6. При невозможности оказания консультативных услуг по причинам, обозначенным в пункте 5 Порядка, консультант информирует об этом заявителя в письменной или устной форме с обоснованием отказа.

II. Организация оказания консультативных услуг

7. Консультативные услуги оказывают сотрудники структурных подразделений Федерального центра, имеющие профессиональные компетенции, необходимые для решения вопроса, ставшего предметом обращения получателя (далее – консультанты). По запросу получателя и/или решению консультанта, к процессу консультирования могут подключаться специалисты Экспертно-методического совета по вопросам формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения при Федеральном центре.

8. Оказание консультативных услуг осуществляется по следующим тематикам:

обследование и паспортизация объектов и услуг, разработка и реализация управленческих решений, направленных на повышение уровня доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения;

мониторинг доступности объектов и услуг, разработка и реализация управленческих решений, направленных на повышение показателей доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения;

отражение результатов паспортизации и мониторинга доступности объектов и услуг на информационных ресурсах;

организация деятельности и документооборот учреждений по обеспечению доступности объектов и услуг;

виды и формы контроля в сфере формирования доступной среды;

участие представителей общественных объединений инвалидов в решении вопросов доступности объектов и услуг;

развитие компетенций специалистов в области формирования доступной среды (вопросы обучения, инструктирования персонала);

разъяснение законодательства в области формирования доступной среды для инвалидов.

9. Оказание консультативных услуг осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 17.00 часов (перерыв с 13.00 до 14.00) по московскому времени.

10. Консультативные услуги оказываются в форме предоставления консультаций следующих видов:

по уровню сложности: информационные, методические, экспертные;

по форме предоставления: устные, письменные, комбинированные;

по числу получателей: индивидуальные, групповые;

по обращаемости получателей: первичные, повторные.

11. Под информационной консультацией понимается предоставление получателю сведений справочного характера в сфере формирования доступной среды по тематикам, предусмотренным п. 8 Порядка.

12. Под методической консультацией понимается предоставление получателю сведений методологического и методического характера, теоретической и практической информации, разъяснений, комментариев, рекомендаций, направленных на содействие получателю в разрешении профессиональных затруднений в сфере формирования доступной среды по тематикам, предусмотренным п. 8 Порядка.

13. Под экспертной консультацией понимается предоставление получателю справок, заключений, отзывов, рецензий, обзоров, рекомендаций, экспертных мнений, предложений по осуществлению мер для решения проблемных вопросов в сфере формирования доступной по тематикам, предусмотренным п. 8

Порядка. Такая консультация готовится консультантом на основе изучения и анализа представленной получателем документации (тематических материалов, документов и их проектов) с целью идентификации проблем и определения оптимальных путей их решения.

14. Устная консультация предоставляется в режиме реального времени через телефон, аудио-, видеосвязь в мессенджерах. Длительность одной устной консультации по одной теме не должна превышать 30 минут.

15. Письменная консультация предоставляется заочно посредством почтовых отправлений, через электронную почту и сайт Федерального центра (в личном кабинете зарегистрированного пользователя), мессенджеры, систему дистанционного обучения.

16. Комбинированная консультация предоставляется в сочетании устной и письменной форм консультаций.

17. Индивидуальная консультация предоставляется одному получателю.

18. Групповая консультация предоставляется по запросу органа (организации) группе получателей, объединяющих двух и более человек.

19. Первичная консультация предоставляется при обращении получателя за консультацией в первый раз в отчетном (календарном) году. Все последующие обращения за консультацией одного и того же получателя по той же или иным тематикам в течение соответствующего отчетного (календарного) года являются повторными.

20. На официальном сайте Федерального центра формируется и своевременно актуализируется раздел «Ответы на часто задаваемые вопросы», который может быть использован для оказания консультативных услуг.

21. Информационные и методические консультации получателям по тематикам, указанным в пункте 8 Порядка, предоставляются на безвозмездной основе в рамках государственного задания Института, утвержденного на очередной финансовый год.

22. Экспертные консультации в письменной форме, консультативные услуги по вопросам, не предусмотренным тематиками, указанными в пункте 8 Порядка, но входящим в компетенцию Федерального центра, а также консультативные услуги руководителям и специалистам коммерческих организаций предоставляются на возмездной основе в соответствии с договором.

23. В случае необходимости выезда консультантов на территорию организации получателя, последний обеспечивает необходимые условия для оказания консультативных услуг и компенсирует затраты, связанные с оказанием услуг, в том числе оплачивает проезд и проживание консультантов.

24. Консультации носят рекомендательный характер. Федеральный центр и консультанты не несут ответственности за принятые получателями на основании консультаций управленческие решения и их последствия.

III. Порядок оказания консультативных услуг

25. Основаниями для оказания консультативных услуг являются:

25.1 запрос в письменной форме, поступивший через:

средства почтовой связи на адрес: пр. Б. Сампсониевский, д. 11/12, Санкт-Петербург, 194044;

электронную почту Федерального центра – frc_ds@mail.ru;

электронную форму на официальном сайте Федерального центра <https://frcds.spbiuvek.ru/>¹ в разделе «Задать вопрос» в личном кабинете зарегистрированного пользователя;

текстовое сообщение в мессенджерах (Telegram, WhatsApp, Skype);

систему дистанционно обучения Федерального центра;

25.2 запрос в устной форме, поступивший:

по телефону Федерального центра: 8(812) 542-83-75;

через аудио или видеосвязь в мессенджерах (Telegram, WhatsApp, Skype).

26. Запрос на оказание консультативной услуги, поступивший в письменной форме на бланке органа (организации), регистрируется в соответствии с приказом Института от 30 марта 2020 г. №25-од «Об организации работы с документами в делопроизводстве Федерального ресурсного центра» и направляется на рассмотрение директору Федерального центра.

27. Запрос на оказание консультативной услуги, поступивший через электронную форму на официальном сайте Федерального центра в разделе «Задать вопрос» в личном кабинете зарегистрированного пользователя, обрабатывается сотрудником информационно-аналитического отдела в срок не более трех рабочих дней с момента размещения обращения на сайте и направляется на рассмотрение директору Федерального центра.

28. Директор Федерального центра в течение трех рабочих дней определяет консультанта, ответственного за подготовку и направление ответа получателю. Далее поступивший запрос передается на исполнение консультанту.

29. Консультант готовит ответ, содержащий запрашиваемую получателем информацию. Ответ должен быть основан на действующем законодательстве, решениях федеральных органов власти по тематике, соответствующей предмету деятельности Федерального центра, а также учитывать сложившуюся

¹ С 01.10.2021 адрес сайта Федерального центра <https://frcds.ru/>

правоприменительную практику, федеральный и региональный опыт. Ответ может содержать ссылки на нормативные правовые акты, методические документы, результаты исследований, официальные сайты органов (организаций).

30. Срок предоставления письменной консультации определяется объемом запрашиваемой информации, трудоемкостью подготовки материала, но не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации поступившего в Федеральный центр письменного запроса (в соответствии с федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Директор Федерального центра в каждом конкретном случае имеет право установить сокращенные сроки для предоставления консультации в письменной форме.

31. Визирование, подписание и регистрация исходящих документов в рамках оказания консультативных услуг осуществляется в соответствии приказом Института от 30 марта 2020 г. №25-од «Об организации работы с документами в делопроизводстве Федерального ресурсного центра».

32. В случае обращения заявителя за консультацией в устной или комбинированной форме, консультация может быть проведена незамедлительно (устно) или в срок до 30 календарных дней со дня обращения при необходимости сбора и подготовки дополнительных материалов (сведений) для предоставления письменной консультации по заявленной тематике.

33. Учет консультативных услуг осуществляет консультант, предоставляющий соответствующую услугу. Сведения о предоставленных консультативных услугах заносятся в Журнал учета консультативных услуг по форме согласно приложению № 1 к Порядку. Журнал учета консультативных услуг оформляется на отчетный (календарный) год.

34. За одну условную единицу оказанной консультативной услуги принимается факт предоставления консультантом одной консультации в устной форме по одной тематике, ответ на один запрос в письменной или комбинированной формах. При консультировании по нескольким тематикам, консультация по каждой тематике учитывается как самостоятельная.

35. Количественные данные об оказанных консультативных услугах отражаются в отчете консультанта и структурного подразделения Федерального центра, в котором он работает, за квартал и календарный год, а также отражаются в отчете о деятельности Федерального центра за соответствующий год по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

(Приложения не приводятся).