

Минтруд России

Федеральное государственное бюджетное учреждение

**«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЫ И РЕАБИЛИТАЦИИ ИМ. Г.А. АЛЬБРЕХТА»
МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России)

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р
им. Г.А. Альбрехта Минтруда России

Г.Н. Пономаренко

«21» _____ 2023 г.



ПОРЯДОК

оказания консультативных услуг

**Федеральным ресурсным (информационно-методическим) центром
по формированию доступной среды для инвалидов
и других маломобильных групп населения**

г. Санкт-Петербург

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 «Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной экспертизы и реабилитации им. А. Альбрехта» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее соответственно – Порядок, Федеральный центр, Учреждение) регулирует вопросы организации оказания Федеральным центром консультативных услуг.

2. Оказание консультативных услуг осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

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 заявки на консультацию по вопросам, не относящимся к компетенции Федерального центра;

поступление заявки на консультацию с нарушением порядка, установленного разделом III Порядка;

отсутствие в письменной заявке на консультацию 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 предоставить информацию о фамилии, имени, отчестве (при наличии), наименовании органа (организации), контактном телефоне при заявке на консультацию в устной форме;

поступление письменной заявки на консультацию, не поддающейся прочтению;

поступление заявки на консультацию, содержащей 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 заявки на консультацию от получателя (далее – консультанты). По просьбе получателя и/или решению консультанта, к процессу консультирования могут подключаться эксперты по предмету консультации.

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, социальный мониторинг, социологический мониторинг;

информационная доступность (цифровая доступность, когнитивная доступность, средства связи, информирования, навигации и сигнализации для инвалидов);

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

осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля в сфере обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг;

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

обеспечение доступности для лиц с нарушениями психического развития;

развитие компетенций специалистов в области формирования доступной среды (вопросы обучения, инструктирования персонала, участие в семинарах и других мероприятиях);

разъяснение законодательства в области формирования доступной среды для инвалидов.

9. Оказание консультативных услуг осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00) 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.

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 пунктом 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 пунктом 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 заявке органа (организации) группе получателей, объединяющих двух и более человек.

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

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

21. 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.

22. 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.

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

III. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОКАЗАНИЮ КОНСУЛЬТАТИВНЫХ УСЛУГ

24. Основаниями для оказания консультативных услуг являются:

24.1 заявка в письменной форме, поступившая через:

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

электронную почту Федерального центра: info@frcds.ru;

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

текстовое сообщение в мессенджерах;

систему дистанционно обучения Федерального центра;

24.2 заявка на консультацию в устной форме, поступившая:

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

через аудио- или видеосвязь в мессенджерах.

25. Заявка на оказание консультативной услуги, поступившая в письменной форме на бланке органа (организации), регистрируется в журнале учета консультативных услуг и направляется на рассмотрение директору Федерального центра.

26. Заявка на оказание консультативной услуги, поступившая 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.

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

28. Консультант готовит ответ, содержащий запрашиваемую получателем информацию. Ответ должен соответствовать действующему законодательству Российской Федерации, решениям федеральных органов государственной власти по тематике, соответствующей предмету деятельности Федерального центра, а также учитывать сложившуюся правоприменительную практику, федеральный и региональный опыт. Ответ может содержать ссылки на нормативные правовые акты, методические документы, результаты исследований, официальные сайты органов (организаций).

29. Срок предоставления письменной консультации определяется объемом запрашиваемой информации, трудоемкостью подготовки материала, но не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации поступившей в Федеральный центр письменной заявки. Директор Федерального центра в каждом конкретном случае имеет право установить сокращенные сроки для предоставления консультации в письменной форме.

30. Визирование, подписание и регистрация исходящих документов в рамках оказания консультативных услуг осуществляется в соответствии с локальными актами Учреждения.

31. В случае заявки на консультацию в устной или комбинированной форме, консультация может быть проведена незамедлительно (устно) или в срок до 30 календарных дней со дня поступления заявки при необходимости сбора и подготовки дополнительных материалов (сведений) для предоставления письменной консультации по заявленной тематике.

32. 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.

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

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

IV. КОПИИ ПОРЯДКА

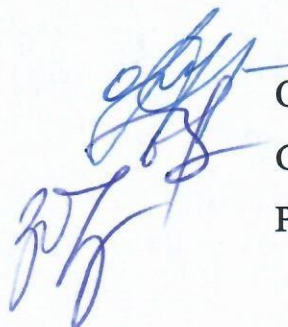
35. Настоящий Порядок составлен в 2 подлинных экземплярах, один из которых подлежит хранению в кадровой службе, второй – непосредственно у директора Федерального центра.

36. Копии настоящего Порядка подлежат хранению в соответствующих нарядах структурных подразделений верхнего уровня подчинения.

Директор Федерального центра

Руководитель юридической службы

Руководитель кадровой службы



О.А. Мирошниченко

О.В. Родригес-Наварро

Р.Ю. Зубкова

Приложение № 1

к Порядку оказания консультативных услуг
Федеральным ресурсным (информационно-методическим)
центром по формированию доступной среды для инвалидов
и других маломобильных групп населения

**Федеральный ресурсный (информационно-методический) центр
по формированию доступной среды для инвалидов
и других маломобильных групп населения**

Журнал учета консультативных услуг¹

№ п/п	Дата	ФИО консультанта	Сведения о получателе		Способ обращения	Тематика обращения	Краткое содержание консультации	Вид консультации			Количество получателей	Примечание
			ФИО, должность	Наименование органа (организации)				по уровню сложности	по форме предоставления	по числу получателей		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

¹ Журнал ведется в электронном виде

Приложение № 2
к Порядку оказания консультативных услуг
Федеральным ресурсным (информационно-методическим)
центром по формированию доступной среды для инвалидов
и других маломобильных групп населения

**Федеральный ресурсный (информационно-методический) центр
по формированию доступной среды для инвалидов
и других маломобильных групп населения**

Отчет за _____ год об оказании консультативных услуг

№ п/п	Показатели	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	ВСЕГО, год
1	Число консультаций, всего, ед.					
2	Число получателей, чел.					
3	Число консультаций по уровню сложности					
3.1	информационная					
3.2	методическая					
3.3	экспертная					
4	Число консультаций по форме предоставления					
4.1	устная					
4.2	письменная					
4.3	комбинированная					
5	Число консультаций по числу получателей					
5.1	индивидуальная					
5.2	групповая					
6	Число консультаций по способу обращения					
6.1	телефон					
6.2	почта					
6.3	эл.почта					
6.4	сайт					
6.5	мессенджер (письменно)					
6.6	мессенджер (аудио/видео)					
6.7	система дистанционного обучения					
7	Число консультаций по тематике					
7.1	обследование и паспортизация					
7.2	мониторинг					
7.3	информационная доступность					
7.4	организация деятельности и документооборот					
7.5	контроль					
7.6	участие ООИ					
7.7	когнитивная доступность					

№ п/п	Показатели	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	ВСЕГО, год
7.8	развитие компетенций					
7.9	разъяснение законодательства					
7.10	иная тематика					

Принятые сокращения:

обследование и паспортизация	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	мониторинг доступности объектов и услуг, социальный мониторинг, социологический мониторинг
информационная доступность	информационная доступность (цифровая доступность, средства связи, информирования, навигации и сигнализации для инвалидов)
организация деятельности и документооборот	организация деятельности и документооборот учреждений по обеспечению доступности объектов и услуг
контроль	осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля в сфере обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг
участие ООИ	участие представителей общественных объединений инвалидов в решении вопросов доступности объектов и услуг
когнитивная доступность	обеспечение доступности для лиц с нарушениями психического развития
развитие компетенций	развитие компетенций специалистов в области формирования доступной среды (вопросы обучения, инструктирования персонала, участие в семинарах и других мероприятиях)
разъяснение законодательства	разъяснение законодательства в области формирования доступной среды для инвалидов