

Автономная некоммерческая организация
всесторонней помощи и сопровождения детей, подростков и взрослых людей, имеющих
ментальные нарушения и психические заболевания

«СПЕКТРУМ-М»

620014 г. Екатеринбург ул. Радищева д. 6а офис 305

эл. адрес: center.spectrumM@gmail.com; тел. +7(343) 319 93 71; +7 9122836155;

ОГРН 1169600003650

19.02.2024 г. № 4

**Об алгоритме дистанционного оказания
услуг**

Первому заместителю министра социальной
политики Свердловской области

Шаповалову Е.Д.

620114, г. Екатеринбург, ул. Большакова, д.105

Уважаемый Евгений Дмитриевич!

На ваше письмо от 13.02.2024 г. № 07-13-08/1337 с приложением протокола состоявшегося 19.01.2024 круглого стола «Обеспечение оказания социальных услуг с использованием дистанционных технологий» предлагаем алгоритм действий при дистанционном оказании услуг с учётом опыта такой работы с 08.06.2020 г. по 29.06.2023 г.:

На наш взгляд – «Дистантант» это возможный способ оказания большинства социальных услуг в надомной и полустационарной форме, не требующих физического контакта между получателем и поставщиком. Уточним: физического контакта требуют только социально-бытовые услуги, а также отдельные виды социально-правовых услуг, связанных с посещением вместе с получателем различных государственных органов.

Предлагаем рассмотреть следующий алгоритм предоставления услуг в дистанционном формате:

1. Заявление получателя или его законного представителя о необходимости получения социальных услуг в дистанционном формате (подаётся в адрес выбранного поставщика).
2. Поставщик, получив такое заявление от получателя или его законного представителя, обеспечивает для заявителя возможность получения услуг в том числе дистанционно. Например, с 08.06.2020 г. по 29.06.2023 г. это делалось путём использования общераспространённых каналов передачи информации – сервисов для видеоконференций.
3. В случае создания в дальнейшем соответствующего сервиса на уровне Свердловской области – поставщик содействует авторизации получателя в таков сервисе, например, с использованием учётной записи сайта «Госуслуги» по аналогии с системой регистрации на образовательных платформах.
4. Поставщик в Личном кабинете организации в таком сервисе Свердловской области регистрирует также специалистов, имеющих возможность оказывать социальные услуги получателю в дистанционном формате.
5. При необходимости, поставщик осуществляет помощь в установке используемого программного обеспечения на технические средства коммуникации получателя услуг и задействованных в оказании услуг специалистов.
6. Поставщик ведёт учет услуг, оказанных в дистанционном формате.
7. Поставщик формирует и передаёт на подпись получателю акты об оказании социальных услуг.
8. Сервис также может содержать возможность подписания таких актов в электронном виде с использованием электронных цифровых подписей получателя и поставщика.

Описанный алгоритм является только прототипом, однако его внедрение резко повысит доступность социального обслуживания, качество и разнообразие сервисов для получателей социальных услуг в Свердловской области. Снизит количество времени на обработку и проверку бумажной документации как у поставщиков социальных услуг, так и у уполномоченного органа.

В предлагаемом процессе задачу уполномоченного органа мы видим в выборе необходимого программного обеспечения, отработки взаимодействия с «Госуслугами» (при авторизации через учётную запись), доработка и нормативное закрепление окончательного алгоритма действий для поставщиков социальных услуг.

Вместе с тем, необходимым также представляется руководствоваться опытом Министерства образования и молодёжной политики Свердловской области. Представители этого министерства НЕ ограничивали сложившуюся в период пандемии COVID-19 практику взаимодействия педагогов и школьников с использованием общераспространённых онлайн-сервисов. Разработка и внедрение альтернативных средств дистанционной коммуникации, удовлетворяющих требованиям государственных органов, производились планомерно и безвредно для пользователей. К сожалению, такого нельзя сказать о запрете дистанционного оказания социальных услуг письмом г-на Злоказова от 29.06.2023 г. № 07-13-07/5809.

АНО «Спектрум» в лице директора Двинина Андрея Николаевича выражает готовность участвовать в обсуждении и разработке сервиса Свердловской области, который удовлетворял бы представления уполномоченного органа о дистанционном оказании социальных услуг.

Одновременно предлагаем вернуть возможность дистанционного оказания и получения социальных услуг с использованием общераспространённых средств для онлайн-связи на период разработки любых сервисов.

Дополнительно прикладываем Письмо Минтруда РФ от 17.08.2023 г. № 26-2/10/ФС-1151, об отсутствии в Федеральном законе № 442-ФЗ какого-либо запрета на предоставление социальных услуг в дистанционной форме.

Директор Автономной некоммерческой организации
всесторонней помощи и сопровождения детей,
подростков и взрослых людей, имеющих
ментальные нарушения и психические
заболевания «СПЕКТРУМ-М»

А.Н. Двинин

