



ДЕПАРТАМЕНТ ПО СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РАЗВИТИЮ СЕЛА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

17.01.2024

№ 5

Об утверждении Порядка оказания областным государственным бюджетным учреждением «Аграрный центр Томской области» государственной услуги «Предоставление консультационной помощи субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства»

В соответствии с постановлением Администрации Томской области от 14.10.2015 года № 375а «Об утверждении Порядка формирования государственного задания в отношении областных государственных учреждений и Порядка финансового обеспечения выполнения государственного задания областными государственными учреждениями», распоряжением Администрации Томской области от 28.12.2017 № 821-ра «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок оказания областным государственным бюджетным учреждением «Аграрный центр Томской области» государственной услуги «Предоставление консультационной помощи субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2024.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета правового обеспечения и кадровой политики - начальника отдела по кадровой и административной работе Департамента по социально-экономическому развитию села Томской области.

Начальник департамента

Е.А. Булкина



Франк И.В.

Приложение к приказу Департамента
по социально-экономическому
развитию села Томской области
от 17.01.2024 № 5

Порядок оказания областным государственным бюджетным учреждением «Аграрный центр Томской области» государственной услуги
«Предоставление консультационной помощи субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства»

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания областным государственным бюджетным учреждением «Аграрный центр Томской области» государственной услуги «Предоставление консультационной помощи субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства» (далее – государственная услуга) (далее – порядок) разработан в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Закон Томской области от 13.04.2006 № 75-ОЗ «О государственной поддержке сельскохозяйственного производства в Томской области»;
- Федеральный закон от 07.07.2003 № 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве»;
- Федеральный закон от 08.12.1995 № 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации»;
- Федеральный закон от 11.06.2003 № 74-ФЗ «О крестьянском (фермерском) хозяйстве»;
- Федеральный закон от 29.12.2006 № 264-ФЗ «О развитии сельского хозяйства»;
- Федеральный закон от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.07.2017 № 217-ФЗ «О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Постановление Администрации Томской области от 01.07.2011 № 201а «О государственной поддержке кадрового обеспечения агропромышленного комплекса Томской области»;
- Устав областного государственного бюджетного учреждения «Аграрный центр Томской области», утвержденный распоряжением Департамента по социально-экономическому развитию села Томской области от 16.03.2017 № 3;
- приказ Департамента по социально-экономическому развитию села Томской области от 29.04.2019 № 22 «Об определении центра компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров Томской области»;

- Положение «О Центре компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров Томской области», утвержденное приказом областного государственного бюджетного учреждения «Аграрный центр Томской области» от 21.06.2021 № 48-од;

- Рекомендуемые нормативы оказания консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям и сельскому населению организациями сельскохозяйственного консультирования и подведомственными Минсельхозу России образовательными учреждениями, рекомендованные к изданию Научно-техническим советом Минсельхоза России (протокол № 4 от 4 марта 2021);

- иными нормативными правовыми актами.

1.2. Настоящий порядок оказания государственной услуги разработан в целях:

- повышения открытости деятельности областного государственного бюджетного учреждения «Аграрный центр Томской области» (далее - Учреждение);
- повышения доступности обращения за предоставлением услуг;
- организации мероприятий по оказанию государственной услуги, передаче новых знаний, практическому обучению, распространению информации;
- организации системы учета и контроля оказанных специалистами учреждения услуг.

1.3. Порядок обязателен для исполнения:

- специалистами, непосредственно связанными с оказанием государственной услуги;
- специалистами, осуществляющими проверку количества (качества) консультационных услуг;
- специалистами Учреждения, формирующими отчеты об оказании государственной услуги.

1.4. Термины и определения:

Специалисты (профконсультанты) - сотрудники Учреждения, осуществляющие функции по оказанию государственной услуги «Предоставление консультационной помощи субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства».

Потребитель государственной услуги (заявитель) - физическое или юридическое лицо, отнесенное законодательством Томской области к субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства, обратившееся в Учреждение с запросом об оказании государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2. Условия и формы предоставления услуги

2.1. Государственная услуга предоставляется заявителям на государственном языке Российской Федерации:

1) устно при личном обращении в часы приема: понедельник - пятница с 09.00 до 12.30 и с 13.30 до 18.00 по адресу: г. Томск, улица Пушкина, 16/1, каб. № 1, 4, 7, 7а, 7б, 8, 10, 42;

2) в форме электронного документа по адресу электронной почты учреждения: agrocentertomsk@yandex.ru;

3) в письменном виде посредством почтовой связи в адрес ОГБУ «Аграрный центр Томской области»: улица Пушкина, 16/1, г. Томск, 634003;

4) устно по номерам телефонов: (3822) 90-14-24, 90-14-84, 90-13-11 в соответствии с режимом работы учреждения;

5) посредством обращения через сайт учреждения <http://agroconsul.agro.tomsk.ru/agroconsultant/> (система Агроконсультант on-line).

2.2. Государственная услуга оказывается сотрудниками учреждения, предоставляющими консультационные услуги, и фиксируется в Реестре индивидуальных консультаций сотрудника по форме Приложения 1 к настоящему порядку, утвержденном приказом учреждения от 19.01.2021 № 19-од.

2.3. Государственная услуга предоставляется специалистами (профконсультантами) учреждения, в том числе с привлечением специалистов (экспертов) сторонних организаций и специалистов-практиков.

2.4. В целях оказания государственных услуг специалистами Учреждения (профконсультантами) при необходимости осуществляется предварительный выезд по местонахождению заявителя в целях сбора необходимой информации по запрашиваемому вопросу (проблеме), требующему разъяснения, осмотр объекта исследования, выяснение его параметров, характеристик, иных вопросов.

2.5. Содержание услуги по часто задаваемым вопросам Учреждение размещает в средствах массовой информации (на сайтах Учреждения <http://agroconsul.tomsk.ru/>, Департамента по социально-экономическому развитию села Томской области <http://dep.agro.tomsk.ru/>, в региональных и федеральных средствах массовой информации в виде газетных статей, пресс-конференций, ТВ-сюжетов и ТВ-материалов, радиоматериалов, в ежеквартальном информационном бюллетене «Томский агровестник», в брошюрах, буклетах, словарях, энциклопедиях, презентациях).

2.6. Перечень информационных данных о заявителе, необходимых для оказания государственной услуги и внесения соответствующих данных в Реестр индивидуальных консультаций сотрудника:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- категория потребителя государственной услуги в соответствии со статьей 6 Закона Томской области от 13.04.2006 № 75-ОЗ «О государственной поддержке сельскохозяйственного производства в Томской области»;
- контактный телефон заявителя;
- почтовый адрес для физического лица, и наименование, юридический/фактический адрес организации, для которого оказывается услуга для юридического лица.

2.7. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:

- несоответствие вопроса заявителя Перечню направлений (тематик консультаций), входящих в компетенцию Учреждения;
- заявитель не является субъектом государственной поддержки сельскохозяйственного производства в соответствии со статьей 6 Закона Томской области от 13.04.2006 № 75-ОЗ «О государственной поддержке сельскохозяйственного производства в Томской области».

2.8. Государственная услуга «согласно государственному заданию в очередном финансовом году и на плановый период предоставляется Учреждением на безвозмездной основе.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги.

2.9.1. Учреждение оказывает государственные услуги по месту своего нахождения, в специально предназначенных для этого помещениях с вывеской (указателем) с наименованием учреждения и соответствующего подразделения.

Зона ожидания при личном обращении заявителя о предоставлении государственной услуги по месту нахождения Учреждения находится в фойе помещения, где предоставляются консультации. Для удобства ожидания предусмотрены посадочные места (стулья).

Помещение для оказания государственной услуги оборудовано в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм, требованиями техники безопасности и пожарной безопасности. Места предоставления государственной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления государственных услуг. Помещение обеспечивается:

- необходимой мебелью (столы, стулья, шкафы, вешала);
- оборудованием (компьютерная и оргтехника, средства связи, средства презентации и демонстрационная техника);
- стендами, стойками с наглядными информационными и справочными материалами, в том числе периодическими отраслевыми изданиями, брошюрами, буклетами, справочниками и другими печатными материалами;
- канцелярскими принадлежностями;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.9.2. В местах оказания государственной услуги в помещениях Учреждения предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.9.3. Возможность реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение государственной услуги обеспечивается, в том числе по телефону, а при наличии транспортной возможности у Учреждения – выездом по месту нахождения заявителя в пределах Томской области.

2.10. Показатели качества оказания государственной услуги:

- отсутствие жалоб на действия (бездействие) специалистов (профконсультантов) Учреждения, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям;
- своевременность предоставления государственной услуги в соответствии с положениями настоящего Порядка.

2.11. Иные требования к оказанию услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в электронной форме:

2.11.1. При поступлении обращения от заявителя в устной форме по телефону, при котором заявитель отказывается указывать полностью или частично свои контактные данные (телефон, адрес, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)), но не относится к категории получателей услуги, специалист фиксирует обращение с указанием имеющихся данных, даты поступившего звонка, а также с указанием в соответствующих графах слов «отказ от предоставления информации». Вместе с тем, специалист (профконсультант) оказывает консультацию заявителю.

2.11.2. Специалист (профконсультант) Учреждения при получении обращения от заявителя, требующего ответа в письменной или электронной форме, осуществляет подготовку ответа в доступном для восприятия получателем государственной услуги виде. Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

При подготовке ответа на письменное (электронное) обращение получателя государственной услуги работник может использовать макеты раздаточных материалов (например, брошюр, буклетов) в электронном виде и в виде печатных (текстовых, табличных) материалов, иллюстрации к информации, предоставленной в ответе.

2.11.3. Специалист (профконсультант) Учреждения в установленном порядке подписывает письменный ответ получателю государственной услуги и направляет его в соответствии с реквизитами, указанными в письменном обращении, заявителю услуги.

2.11.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста (профконсультанта), а также членов его семьи, специалист (профконсультант) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю государственной услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения получателя государственной услуги не поддается прочтению, то специалист (профконсультант) Учреждения не дает ответ на обращение.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения принимает решение о прекращении переписки с получателем государственной услуги по данному вопросу. О принятом решении получатель услуги, направивший обращение, уведомляется в письменной форме в срок, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Состав, последовательность и сроки оказания процедур (действий) по предоставлению государственной услуги

3.1. Состав процедур (действий) по предоставлению государственной услуги включает:

- 1) прием и регистрацию обращения заявителя;
- 2) анализ и классификацию обращения заявителя;
- 3) подготовка ответа и ответ на обращение заявителя, получение заявителем результата предоставления государственной услуги.

Блок-схема порядка предоставления государственной услуги приведена в Приложении 2 к настоящему Порядку.

3.2. Прием и регистрация обращения заявителя по предоставлению государственной услуги.

При обращении заявителя по предоставлению государственной услуги специалист (профконсультант) принимает обращение, определяет принадлежность заявителя к одной из категорий получателей государственной услуги, соответствие

вопроса перечню направлений, входящих в перечень направлений (тематик консультаций), предусмотренных пунктом 3.4. настоящего Порядка.

3.3. Специалист (профконсультант) классифицирует вопрос обращения заявителя и определяет порядок, форму и сроки оказания государственной услуги.

3.4. Перечень направлений (тематик консультаций), входящих в компетенцию Учреждения при предоставлении государственной услуги:

3.4.1. Животноводство, в том числе:

- племенное дело и учет,
- технология,
- воспроизводство и искусственное осеменение,
- ветеринария,
- анализ молока,
- кормление.

3.4.2. Растениеводство, земледелие, агрономия.

3.4.3. Цифровизация, информатизация, программное обеспечение.

3.4.4. Государственная поддержка (виды и формы государственной поддержки; порядок оформления субсидий и грантов; вопросы исполнения соглашений по предоставленной государственной поддержке; вопросы мониторинга грантополучателей и др.).

3.4.5. Правовое обеспечение деятельности сельхозтоваропроизводителей.

3.4.6. Пчеловодство.

3.4.7. Экономика и организация производства (маркетинг, бухгалтерский учёт, кредитование, лизинг, механизация).

3.4.8. Сельскохозяйственная кооперация и поддержка субъектов малого или среднего предпринимательства.

3.4.9. Переработка и реализация сельхозпродукции, в том числе вопросы экспорта.

3.4.10. Общие информационные вопросы (в т.ч. консультации по вопросам информационных рассылок, предоставления общедоступных сведений).

3.4.11. Социальное развитие села (в т.ч. альтернативная занятость населения, экология, сельский туризм):

- Агротуризм.

3.4.12. Иные вопросы, не отнесенные к перечню направлений (тематик консультаций), в рамках деятельности Учреждения.

3.5. В случае, если заявитель относится к субъектам государственной поддержки сельскохозяйственного производства Томской области, а вопрос соответствует одному из направлений перечня, предусмотренных п. 3.4. настоящего Порядка, специалист (профконсультант) регистрирует сведения о заявителе в Реестре индивидуальных консультаций сотрудника в соответствии с требованиями настоящего порядка, классифицирует обращение по кодам тематики классификатора, указанного в Правилах по внесению данных в Реестр индивидуальных консультаций сотрудника, утвержденных приказом Учреждения от 19.01.2021 № 19-од.

3.6. В случае отказа заявителю в оказании государственной услуги обращение заявителя не регистрируется, сведения о заявителе в Реестр индивидуальных консультаций сотрудника не заносятся. Заявителю сообщается о причинах отказа в получении государственной услуги согласно п. 2.7 настоящего Порядка.

3.7. Сроки оказания услуги.

3.7.1. Ответ на устное обращение (запрос) заявителя личное или по телефону предоставляется специалистом (или группой специалистов, в зависимости от сложности вопроса) учреждения (профконсультантом), имеющему соответствующую компетенцию по заданному вопросу в следующие сроки:

1) от 1 до 8 часов в случае отсутствия потребности в дополнительном изучении поставленного заявителем вопроса. Ответ на обращение предоставляется в устной форме, по желанию заявителя может предоставляться, по необходимости, в письменной форме;

2) в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения в случае наличия потребности в дополнительном изучении поставленного заявителем вопроса. Ответ на обращение предоставляется в устной форме, по желанию заявителя может предоставляться, по необходимости, в письменной форме;

3) не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в случае необходимости запроса дополнительных материалов и документов, о чем в течение 3 рабочих дней информируется заявитель. Ответ на обращение предоставляется в устной форме, по желанию заявителя может предоставляться, по необходимости, в письменной форме предоставляться, при необходимости в письменной форме.

3.7.2. Ответ на письменное обращение заявителя при личном обращении, посредством почтовой связи, электронной почты учреждения, через систему Агроконсультант on-line предоставляется специалистом (или группой специалистов, в зависимости от сложности вопроса) учреждения (профконсультантом), имеющему соответствующую компетенцию по заданному вопросу в следующие сроки:

1) от 8 до 24 часов в зависимости от сложности поставленного вопроса в случае отсутствия потребности в дополнительном изучении поставленного заявителем вопроса. Ответ на обращение предоставляется в письменной (и/или электронной) форме;

2) в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения в случае наличия потребности в дополнительном изучении поставленного заявителем вопроса. Ответ на обращение предоставляется специалистом (профконсультантом) в письменной (и/или электронной) форме;

3) не позднее 30 дней со дня регистрации обращения ответ, требующий выезда специалистов (профконсультантов) на местонахождение заявителя в целях сбора необходимой информации по запрашиваемому вопросу (проблеме), требующему разъяснения, в т.ч. осмотр объекта исследования, выяснение его параметров, характеристик, иных вопросов, осуществляется не позднее 30 (тридцати) рабочих дней со дня регистрации обращения. Ответ на вопрос, требующий дополнительного изучения, дается специалистом (профконсультантом) по месту нахождения Учреждения на основе собранных данных на предварительном выезде в срок не более 3 рабочих дней со дня выезда.

Специалист (профконсультант) Учреждения отвечает на поступивший ему на исполнение вопрос от заявителя в порядке очередности обращения.

4. Текущий контроль исполнения настоящего порядка

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами (профконсультантами) Учреждения настоящего Порядка, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также факта оказания услуги и ее качества, осуществляется

ответственным(и) должностным(и) лицам(и) учреждения в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2. Ответственное(ые) должностное(ые) лицо(а) за проведением плановых и внеплановых проверок за соблюдением и исполнением специалистами (профконсультантами), ответственными за предоставление государственной услуги, положений настоящего порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также факта оказания услуги и ее качества, назначается приказом директора учреждения.

4.3. Проверка факта и качества оказания услуг осуществляется ежеквартально, сплошным или выборочным методом уполномоченным лицом Учреждения, действующим на основании приказа по учреждению, по телефонам, указанным в Реестре индивидуальных консультаций сотрудника в количестве не менее 5 (пяти) % от числа обратившихся за оказанием государственной услуги.

4.3.1. В ходе проведения плановых и внеплановых проверок при выявлении недостоверных данных, указанных в Реестре индивидуальных консультаций сотрудника, негативных отзывов со стороны получателей государственных услуг в части объема, качества оказанных государственных услуг, иных недостатков при оформлении Реестра индивидуальных консультаций сотрудника, лицо, уполномоченное на проверку, в срок не более 3 (трех) рабочих дней составляет мотивированную служебную записку на имя директора Учреждения, с указанием выявленных нарушений.

Директор Учреждения, получивший указанную служебную записку, принимает решение:

- о применении к соответствующему виновному лицу дисциплинарного взыскания в порядке, предусмотренному ст. 192-193 Трудового кодекса Российской Федерации;
- о повторном предоставлении государственной услуги (дополнительной консультации) заявителю, в случае, если такая необходимость существует. Дополнительная консультация осуществляется тем же или иным лицом, с учетом наличия иных специалистов (профконсультантов) данного профиля в штате сотрудников Учреждения.

4.3.2. Государственная услуга считается оказанной с ненадлежащим качеством при следующих условиях:

- имеются претензии, жалобы со стороны получателя услуги;
- получено заключение контрольно-надзорных органов с замечаниями по качеству оказания государственной услуги;
- в ходе проведения плановых и внеплановых проверок уполномоченными лицами выявлены нарушения в части объема и качества оказанной услуги;

4.3.3. Государственная услуга считается оказанной с надлежащим качеством, если отсутствуют претензии со стороны получателя услуги, а также:

- имеются повторные обращения от того же получателя государственной услуги по иным вопросам;
- поступила благодарность (благодарственное письмо или иной документ) от получателя государственной услуги, из которой следует, что конкретное лицо оказало государственную услугу с надлежащим качеством;
- соответствующая информация размещена в средствах массовой информации.

Приложение № 1
к Порядку оказания областным
государственным бюджетным учреждением
«Аграрный центр Томской области»
государственной услуги «Предоставление
консультационной помощи субъектам
государственной поддержки
сельскохозяйственного производства»

РЕЕСТР
индивидуальных консультаций сотрудника _____ за _____ 202__ год
(Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) (период)

№ п/п	Вариант оказания консультации (устно по телефону -1, устно при личном обращении - 2 , письменно в электронном виде-3, письменно в бумажном виде -4, выездная - 5)	Дата поступления запроса от заявителя	Дата направления ответа на запрос заявителя	Информация о заявителе		Код тематики консультации	Тема консультации	Содержание услуги (выбрать 1 или 2)
				Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица (наименование организации) адрес, номер телефона заявителя	Категория заявителя			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Дата подготовки отчета _____

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) сотрудника Учреждения _____

Приложение № 2
к Порядку оказания областным
государственным бюджетным учреждением
«Аграрный центр Томской области»
государственной услуги «Предоставление
консультационной помощи субъектам
государственной поддержки
сельскохозяйственного производства»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

