

государственное бюджетное учреждение Ненецкого автономного округа
«Ненецкий региональный центр развития образования»

Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР»

ПРИНЯТО

решением педагогического Совета
центра психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи «ДАР»

Протокол № ____ от « ____ » _____ 2016г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ НАО «НРЦРО»
от « 19 » 12 2016г. № 60а

Директор ГБУ НАО «НРЦРО»

О.Ю.Козицина

М.П.



РЕГЛАМЕНТ

**ПО ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ
ОБУЧАЮЩИХСЯ, ИХ РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) И ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент по исполнению государственной услуги по «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (далее по тексту – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получения государственной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (процедур) Центром психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР» (далее по тексту – Центр) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.2. Услуга носит заявительный характер. Заявителями государственной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников (далее – Услуга) являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, в том числе и беженцы, постоянно или преимущественно проживающие на территории Ненецкого автономного округа (далее – Заявитель).

Заявления о предоставлении Услуги могут подавать родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также несовершеннолетние граждане, достигшие 14-летнего возраста.

Заявителями государственной услуги может быть юридическое лицо.

Потребители Услуги: дети от 0 до 18 лет.

1.3. Центр расположен по адресу: 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, дом 39 «А», телефон 8 (81853) 4-68-93, адрес электронной почты: pmsscctr.n-mar@yandex.ru

1.4. Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа в сети Интернет: <http://doks.adm-nao.ru>;

- на официальном сайте ГБУ НАО «НРЦРО» в сети Интернет: <http://cronao.ru>;

- на информационных стендах Центра.

1.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 №223-ФЗ;

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите

прав потребителей»;

- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 № 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;

- Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.09.2009 № 06-1216 «О совершенствовании комплексной многопрофильной психолого-педагогической и медико-социально-правовой помощи обучающимся, воспитанникам»;

- Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.02.2015 № вк-268/07 «О совершенствовании деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи».

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование Услуги: «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (далее – Консультирование).

2.2. Учреждением, предоставляющих Услугу, является Центр.

2.3. Ответственными за качество предоставления государственной услуги являются директор ГБУ НАО «НРЦРО» (далее по тексту – Учреждение), заместитель директора (руководитель структурного подразделения) и специалисты Центра, оказывающие Услугу: педагог-психолог, учитель-логопед, социальный педагог, учитель-дефектолог.

2.4. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) и педагогическим работникам является предоставление ребенку и его родителям (законным представителям) полной и объективной информации об индивидуальных особенностях развития ребенка и возможных способах коррекции и профилактики нарушений в развитии, в том числе доступных в учреждении – поставщике услуги, а так же повышение психологической культуры педагогов через выступления на методических объединениях, семинарах и других мероприятиях.

2.5. Услуга предусматривает консультирование:

- родителей детей, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов;

- несовершеннолетних обучающихся по различным психологическим проблемам, в том числе несовершеннолетних, признанных в случаях и в порядке, которые предусмотрены уголовно-процессуальным законодательством, подозреваемыми, обвиняемыми или подсудимыми по

уголовному делу, либо являющимся потерпевшими или свидетелями преступления по вопросам обучения, воспитания, развития и социальной адаптации; профориентационное консультирование и т.п.;

- педагогических работников образовательных учреждений по вопросам развития, обучения, воспитания и образования детей.

2.6. Консультирование обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации проводится специалистом или группой специалистов, которые должны иметь соответствующее образование и профессиональную квалификацию, подтвержденные соответствующими документами. Специалисты, осуществляющие консультирование должны владеть приемами, формами и методами консультативной и диагностической работы со всеми категориями и успешно применять их на практике.

2.6.1. В случае необходимости консультация педагога-психолога, может включать в себя диагностическое обследование. Консультация может быть как однократной, так и многократной. Набор методов консультирования определяется педагогом-психологом.

2.6.2. Консультация учителя-логопеда включает сбор анамнестических данных, диагностику состояния устной речи дошкольников, устной и письменной речи школьников с использованием диагностических методик соответствующих возрасту ребенка.

2.6.3. Консультация учителя-дефектолога включает выявление причин школьной неуспеваемости, анализ актуального развития ребенка, определение зоны ближайшего развития в обучении и социализации.

2.7. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут обратиться за консультативной помощью самостоятельно, при наличии паспорта.

2.8. Каждый специалист, реализующий консультирование ведет журнал по установленной Центром форме.

2.9. Услуга может быть предоставлена получателю как единожды, так и многократно. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от категории участника и запроса обратившегося.

2.10. Количество консультаций по одной проблеме зависит от ее сложности, запроса консультируемого, характера заявленных проблем, возраста консультируемого.

2.11. Для получения информации о предоставляемой Услуге заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в Центр;

- по телефону 8 (81853) 4-63-30, 4-22-95;

- по адресу электронной почты: pmsscentr.n-mar@yandex.ru

- в письменной форме по адресу: 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина дом 39 «А».

2.12. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Центра подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании

организации, в которую обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.13. Продолжительность консультирования:

Индивидуальное консультирование детей	0-5 лет	5-6 лет	6-7 лет	7-8 лет	8-10 лет	10-13 лет	14-17 лет
	-	-	-	-	-	-	до 45 мин.
Индивидуальное консультирование родителей	40-60 мин	40-60 мин	40-60 мин	до 60 мин	до 60 мин	до 90 мин.	до 90 мин.
Индивидуальное консультирование специалистов	15-20 мин	До 30 мин	До 30 мин	30-45 мин	30-45 мин	до 45 мин	до 45 мин
Групповая консультация родителей (родительское собрание)					от 25 до 90 минут		

2.14. Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Центра. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

2.15. Критериями оценки предоставляемой услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления государственной услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению государственной услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

2.16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.17. Срок предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется в порядке очереди. Физическим лицам услуга предоставляется по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении.

Содержание и продолжительность консультации в каждом конкретном случае зависит от возрастных и индивидуально-психологических особенностей детей, родителей и педагогов.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги составляет 15 минут.

2.18. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

- заявление;
- паспорт заявителя;

- свидетельство о рождении ребенка, паспорт обучающегося достигшего 14 лет;

- психолого-педагогическая характеристика, заверенная руководителем образовательной организации (при наличии);

- иные документы по желанию родителей (законных представителей).

2.19. Юридическим лицам (образовательным учреждениям, иным организациям) услуга предоставляется на основании поданной заявки (запроса) и (или) заключенного договора сотрудничества. Сроки проведения мероприятий заранее согласуются с учреждением (организацией).

2.20. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги и приеме документов к её оказанию является запрос вида деятельности, выходящий за рамки государственной услуги.

2.21. В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах, размещаемых в помещениях Центра, размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и полный почтовый адрес Центра, его график (режим) работы;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

- адрес сайта и электронной почты Центра;

- копия Положения о деятельности Центра;

- копия Регламента предоставления государственной услуги по коррекционно-развивающей, компенсирующей и логопедической помощи обучающимся;

- перечень необходимых документов для предоставления государственной услуги;

2.22. Основными требованиями к информированию заявителей, а также показателями доступности и качества услуги являются:

- открытость информации об услуге;

- доля заявителей, получивших консультацию, от общего числа заявителей;

- своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Регламентом;

- доля нарушений исполнения настоящего Регламента, иных нормативно-правовых актов, выявленных по результатам проведения контрольных мероприятий;

- доля случаев предоставления государственной услуги с нарушением установленных сроков и условий ожидания приема в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении государственной услуги;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью по предоставлению муниципальной услуги, а также за соблюдением требований настоящего Регламента;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

2.23. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

- здание Центра оборудовано информационными табличками (вывесками), содержащими следующие сведения:

- наименование учредителя;
- наименование органа администрации региона, координирующего деятельность учреждения;
- наименование государственного учреждения;
- юридический адрес и режим работы.

2.24. Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления государственной услуги.

2.25. В помещениях для предоставления государственной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

2.26. Помещение для предоставления государственной услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

2.27. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя комфортные условия для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

2.28. Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

2.29. В Центре должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей государственной услуги с ограниченными возможностями здоровья.

2.30. Рабочие места работников учреждений оснащаются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

2.31. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;

2.32. Предоставление государственной услуги в электронной форме, посредством многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2.33. Для инвалидов должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа в помещение Центра;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение Центра, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски. Специалисты Центра оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о государственной услуге, государственной услуги наравне с другими лицами.

2.34. Рабочие места специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, оснащаются настольными табличками с указанием их фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Специалисты Центра при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий.

2.35. В Центре обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, оформление Личной карты (регистрация в журнале регистрации или др.) и направление на консультацию к специалисту(ам), оказывающему услугу;
- предоставление государственной услуги.

3.2. Основанием для начала процедуры являются устное, письменное заявление для физических лиц или юридических лиц.

3.3. Содержание каждого действия, входящего в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

3.3.1. Получение запроса Заявителя, оформление Личной карты и направление на консультацию к специалисту(ам), оказывающему услугу:

- основанием для начала процедуры является поступление в Центр обращения граждан или юридических лиц;
- прием документов в соответствии с п. 2.15 настоящего регламента, осуществляет специалист (секретарь, регистратор), назначенный руководителем Центра;

- специалист Центра, оформляет Личную карту (регистрирует в журнале регистрации или др.) и записывает в листе записи узкого специалиста: психолога, логопеда или дефектолога (в зависимости от проблемы) на консультацию. Форма листа записи на прием к специалисту разрабатывается учреждением самостоятельно. Специалист Центра, ответственный за выполнение процедуры, информирует родителей, педагогического работника либо самого несовершеннолетнего о дате, времени, месте проведения консультации;

- срок выполнения процедуры составляет до 15 минут;

- результатом выполнения процедуры является выдача родителю памятки (регистрационного листа) с указанием даты, времени, ФИО специалиста, номера кабинета.

Профиль специалиста(ов), осуществляющих консультирование, определяются исходя из первичного запроса заявителя государственной услуги. По результатам консультации заявителя государственной услуги может быть рекомендована консультация других специалистов Центра.

3.3.2. Предоставление государственной услуги:

- основанием для начала процедуры является направление специалистом Центра Заявителя (получателя услуги) на консультацию;

- ответственными за выполнение процедуры являются специалисты Центра: психологи, логопеды или дефектологи;

- сроки выполнения процедуры определяются в зависимости от категории участника и запроса обратившегося;

- результатом выполнения процедуры является оказание консультативной помощи Заявителю.

3.4. Блок-схема процедур при предоставлении Услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.5. Режим рабочего времени

3.5.1. Работа педагогов-психологов, учителей-дефектологов, учителей-логопедов согласно «Нормам времени для расчета трудозатрат на выполнение видов работ работниками», включает в себя виды деятельности:

- психодиагностическая работа;

- индивидуальная консультативная работа;

- групповая развивающая психокоррекционная работа;

- психопросвещение субъектов образовательного процесса

3.5.2. Режим рабочего времени педагогов-психологов в пределах 36-часовой рабочей недели регулируется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учетом:

- выполнения индивидуальной и групповой консультативной работы с участниками образовательного процесса в пределах не менее половины недельной продолжительности их рабочего времени;

- подготовки к индивидуальной и групповой консультативной работе с участниками образовательного процесса, обработки, анализа и обобщения полученных результатов консультативной работы, заполнения отчетной

документации. Выполнение указанной работы педагогом-психологом может осуществляться как непосредственно в организации, так и за ее пределами.¹

3.5.3 Продолжительность рабочей недели специалистов Центра:

- педагога-психолога – 36 часов (18 часов – работа с клиентами);
- учителя-логопеда, учителя-дефектолога – 36 часов (20 часов работа с клиентами);
- социального педагога – 36 часов.

Остальное время в пределах установленной педагогу-психологу продолжительности рабочего времени (18 часов), учителю-дефектологу/логопеду (16 часов) приходится на:

- реализацию мероприятий психопросвещения субъектов образовательной деятельности;
- подготовку к индивидуальной и групповой работе с учащимися, воспитанниками;
- обработку, анализ и обобщение полученных результатов;
- подготовку к экспертно-консультационной работе с педагогическими работниками и родителями обучающихся, воспитанников;

организационно-методическую деятельность (повышение личной профессиональной квалификации, самообразование, супервизорство, участие в методических объединениях практических психологов, заполнение аналитической и отчетной документации и др.).

Изменение графика работы и замена одного сотрудника другим без разрешения директора Учреждения не допускается.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Центра положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль осуществляется непосредственно при предоставлении Услуги конкретному Заявителю руководителем Центра в отношении специалистов Центра, выполняющих процедуры в рамках предоставления государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

4.3. Плановые или внеплановые проверки проводятся на основании приказа директора Учреждения. Периодичность проведения плановых проверок определяется директором Учреждения самостоятельно, но не реже одного раза в год.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения специалистами Центра

¹ Приказ Минобрнауки России от 11.05.2016 № 536 «Об утверждении Особенности режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и иных работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.06.2016 N 42388)

настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятия ими решений проводятся директором Учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении специалистами Центра требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.

4.5. Персональная ответственность специалистов Центра за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей директором Учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством рассмотрения в установленном действующим законодательством порядке поступивших в Центр либо в Управление образования Департамента образования, культуры и спорта НАО индивидуальных или коллективных обращений.

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЦЕНТРА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, СПЕЦИАЛИСТА ЦЕНТРА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, региональными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, региональными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у Заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

Федерации, региональными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении государственной Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, региональными правовыми актами;

7) отказ Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Центр, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно директором Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», официального сайта Центра, предоставляющего государственную услугу, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в Центр, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Центра, предоставляющего государственную услугу, специалиста Центра, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7. По результатам рассмотрения жалобы Центром, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственную Услугу документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, региональными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 1, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей и педагогических работников

