

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
протокол № 21
от « 01 » 04 2024 г

УТВЕРЖДАЮ

директор МБУ ЦППМИСП
А.Н. Ковалева
от 01 04 2024г. № 35



**Регламент
предоставления муниципальной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников**

1. Общие положения.

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

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (процедур) МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи (далее Центр) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Услуга носит заявительный характер. Заявителями муниципальной 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 г.Миллерово и Миллеровского района. Заявления о предоставлении Услуги могут подавать родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также несовершеннолетние граждане, достигшие 14-летнего возраста.

Заявителями муниципальной услуги может быть юридическое лицо.

1.3. Место нахождения ЦППМИСП: Ростовская обл., Миллеровский район, г. Миллерово, ул. Вокзальная, 27, почтовый индекс 346130, email: pmrk-millerovo@rambler.ru, тел. 89885682478

1.4. Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте Отдела образования администрации города Миллерово в сети Интернет;
- на официальном сайте Центра в сети Интернет; 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».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

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

2.2.Услуга предоставляется ЦППМИСП.

2.3.Ответственными за качество предоставления муниципальной услуги являются руководитель 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 психолого-педагогической 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

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.

2.7. Специалисты, осуществляющие консультирование должны владеть приемами, формами и методами консультативной и диагностической работы со всеми категориями и успешно применять их на практике.

2.8. 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.

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

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

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

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

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

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

2.15. Для получения информации о предоставляемой услуге заинтересованные лица вправе обратиться:

-в устной форме лично в Центр;

-по телефону, указанному в п. 1.3. настоящего Регламента;

-на сайт, электронную почту Центра, указанным в п.1.3. настоящего Регламента;

-в письменной форме по почте.

2.16. 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.

2.17.Продолжительность консультирования:

Индивидуальное консультирование детей	0-5 лет	5-6 лет	6-7 лет	7-8 лет	8-10 лет	10-12 лет	13 и более лет
	5- 10 мин.	5-10 мин.	10-15 мин.	10-15 мин.	до 30 мин.	до 30 мин	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						

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

2.19.Критериями оценки предоставляемой услуги являются:

-полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

-информационное сопровождение деятельности по предоставлению муниципальной услуги;

-соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

2.20.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.21.Срок предоставления муниципальной услуги.

2.22.Муниципальная 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.

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

2.24. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.25. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- заявление;

- паспорт заявителя;

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

- иные документы по желанию родителей (законных представителей).

2.26. 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).

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

2.28. 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, график работы;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

- адреса сайтов и электронной почты Центра;

- копия Устава Центра;

2.29. 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 муниципальной 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 муниципальной услуги с нарушением установленных сроков и условий ожидания приема в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной 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.

2.30. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления муниципальной услуги.

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

2.32. Помещение для предоставления муниципальной услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

2.33. 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.

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

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

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

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

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

2.39. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью 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. Специалисты Центра оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальной услуге, муниципальной услуги наравне с другими лицами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Предоставление муниципальной 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 муниципальной 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:

-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, назначенный руководителем Центра;

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

-срок выполнения процедуры составляет до 15 минут;

3.4.Профиль специалиста(ов), осуществляющего(щих) консультирование, определяется исходя из первичного запроса заявителя муниципальной услуги.

3.5.По результатам консультации заявителя муниципальной услуги может быть рекомендована консультация других специалистов Центра.

3.6.Предоставление муниципальной 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.

4. 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 муниципальной услуги.

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

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

4.5.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 Отдел образования администрации города индивидуальных и коллективных обращений.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Центра, предоставляющего муниципальную услугу специалистами Центра.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Центр, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Центра, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган либо рассматриваются непосредственно руководителем Центра, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Центра, предоставляющего муниципальную услугу, также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- наименование Центра, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Центра, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о

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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Центра предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Центра предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Центра, предоставляющего муниципальную услугу специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в Центр, предоставляющий муниципальную 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 муниципальную услугу, специалиста Центра, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы Центр, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4. заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 208044408491059958793522407239734469317027884129

Владелец Ковалева Алла Николаевна

Действителен с 29.08.2024 по 29.08.2025