Проект

УТВЕРЖДЕН

Приказом комитета образования

Еврейской автономной области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Административный регламент

предоставления государственной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, создания комфортных условий, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителя (представителя заявителя) в областное государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «МОСТ» (далее – Центр), на портал государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области (далее – портал), по вопросу оказания психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников.

1.2. Получателями государственной услуги являются обучающиеся, их родители (законные представители) и педагогические работники (далее – заявители).

От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги:

1.4.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.

Заинтересованные лица могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг (далее – информация о государственной услуге) следующими способами:

- по личному обращению в Центр;

- с использованием средств телефонной связи;

- по письменным обращениям, направляемым в Центр;

- посредством почтовой или электронной связи.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Центра письменные обращения заявителей;

- о принятом решении по конкретному письменному обращению;

- о месте размещения на портале информации о государственной услуге;

- о предоставлении иной информации о государственной услуге.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Центра подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Центра*,* фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан сделать запись в карточке личного приема и подготовить письменный ответ, содержащий необходимую информацию.

Оформление и направление письменного обращения заявителя в Центр, а также оформление и направление ответа Центромна данное обращение заявителя осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0535DEE1D9FFA5EDF6AE75AA9014E18491F663308F45D3C856648CE165u4sFG) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации

Центробеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке:

- на сайте Центра, предусмотренных приложением № 1 настоящего регламента;

- в реестре государственных и муниципальных услуг (функций) области (далее – реестр) и на портале. Адрес портала: <https://gosuslugi.eao.ru/>*».*

К справочной информации относится:

- место нахождения и графики работыЦентраего структурных подразделений, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;

- справочные телефоны структурных подразделений Центра, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса страницы в сети «Интернет», атакже сайта Центра, электронной почты и (или) формы обратной связи Центрав сети «Интернет».

Информация, размещаемая на информационном стенде Центра, оформляется на бумажном носителе.

Формирование и размещение на портале справочной информации осуществляется в соответствии с [Порядком](consultantplus://offline/ref=0535DEE1D9FFA5EDF6AE6BA78678BB8B95F53E388D4CDA9E023BD7BC3246FD09A8BA11623DDA861091DCBAuBsDG) формирования и ведения реестра государственных услуг (функций) Еврейской автономной области, утвержденным постановлением правительства Еврейской автономной области от 24.05.2011 № 245-пп «О государственных информационных системах Еврейской автономной области, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (исполнение функций)».

Формирование и размещение на странице в сети «Интернет» справочной информации осуществляется в соответствии с [Положение](consultantplus://offline/ref=B3805ED2E079F658E67DF488DFC8B6FA1E19F2CCD1D78A8AF30C6D2443AF2F4290A55A03364930534B466Am1N3I)м о статусе Официального интернет-портала органов государственной власти Еврейской автономной области и регламенте его информационной поддержки, утвержденном постановлением правительства Еврейской автономной области от 14.04.2010 № 107-пп «О статусе Официального интернет-портала органов государственной власти Еврейской автономной области и регламенте его информационной поддержки».

Заинтересованные лица могут получить справочную информацию на странице в сети «Интернет», сайтеПОО, на портале.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги – «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников».

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет Центр, предусмотренный в приложении № 1 к административному регламенту.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги в целях получения сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется информационное взаимодействие с образовательными учреждениями Еврейской автономной области.

2.2.3. Центр не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в [перечень](consultantplus://offline/ref=0545B79B66F10D6E620B3C54C789A2B079866BBBE4B149192F0754CCDBA8A260E517D4301BE585F1B31E9FgEKCG) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении органами исполнительной власти области, формируемыми правительством области, государственных услуг, утвержденный постановлением правительства области от 09.12.2014 № 636-пп «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении органами исполнительной власти, формируемыми правительством Еврейской автономной области, государственных услуг».

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является оказание психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1.Решение о предоставлении меры государственной поддержки педагогическим работником Центра принимается в течение 30 дней со дня получения заявления от заявителя со всеми оформленными надлежащим образом документами.

2.4.2. Уведомление о принятом решении, являющееся результатом предоставления государственной услуги направляется заявителю в письменной форме в течение 2 дней со дня принятия решения с соответствующим обоснованием.

2.4.3. Срок обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги не предусматривается в связи с отсутствием необходимости такого обращения.

2.4.4. Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной услуги, перечень которых (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещён:

- на странице официального сайта в сети «Интернет»: <https://komobr-eao.ru/>;

- в реестре и на портале. Адрес портала: [https://gosuslugi.eao.ru.»](https://gosuslugi.eao.ru.).

Центр обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на странице в сети «Интернет».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Для предоставления государственной услуги заявитель подает в Центр:

2.6.1.1. Заявление по форме, предусмотренной в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

2.6.2. При личном обращении в Центр за предоставлением государственной услуги представитель заявителя предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия действовать от имени заявителя при обращении за предоставлением государственной услуги.

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя представления

документов и информации или осуществления действий

Центр не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является не предоставление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

2.9. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством не предусмотрены.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

За предоставление государственной услуги плата с заявителя не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления в документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание порядка, размера и оснований взимания платы за предоставление данных услуг, а также информация о методике расчета размера такой платы в административном регламенте не предусматриваются.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

запроса о предоставлении государственной услуги, услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

государственной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления данной государственной услуги не должен превышать 15 минут.

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении указанной услуги и при получении результата предоставления такой услуги в административном регламенте не предусматривается.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги производится специалистом Центра, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции (далее – специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции), в день обращения заявителя (представителя заявителя) в Центр в течение 15 минут.

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, в административном регламенте не предусматривается.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к местам ожидания и приема заявителей (представителей заявителей), размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Требования к оформлению входа в здание

Здание, в котором расположен Центр, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение. Вход в здание Центра оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование управления и график его работы.

##### 2.15.2. Требования к присутственным местам

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

##### 2.15.3. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационным стендом.

2.15.4.Требования к местам для ожидания

Места ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для оказания государственной услуги, и получения ее результатов оборудуются стульями (скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

2.15.5.Требования к местам приема заявителей

В здании Центра организуется место для специалиста, ответственного за прием корреспонденции.

Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по окончании предоставления государственной услуги осуществляется в одном кабинете.

Кабинет приема заявителей оснащается информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги, оборудуется мебелью (стулья, стол заседаний) и копировальной техникой.

2.15.6. Требования к содержанию информационного стенда

На информационном стенде Центра размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

- график работы Центра;

- виды деятельности;

- права и обязанности родителей (законных представителей).

2.15.7. В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание требований к помещениям, в которых предоставляется услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, не предусматривается.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- степень открытости информации о государственной услуге;

- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги;

- размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации, на информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах комитета, специалистах, ответственных за предоставление государственной услуги, последовательности и сроках предоставления государственной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;

- получение государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей предоставленной государственной услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;

- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Центра, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур предоставления государственной услуги

3.1.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге включает в себя следующие административные процедуры:

- индивидуальное устное информирование;

- письменное информирование;

- размещение информации на информационном стенде, в средствах массового и электронного информирования.

3.1.2. Индивидуальное устное информирование

Основанием для начала административной процедуры по индивидуальному устному информированию (далее – административная процедура) является устное обращение заявителя в Центр по телефону или лично.

Должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются, специалисты Центра.

При ответе на телефонные звонки специалисты должны назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Центра. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист, осуществляющий устное информирование должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) специалисты дают ответ самостоятельно.

Специалист, осуществляющий устное информирование должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников Центра. Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист осуществляющий устное информирование, обязан предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменной либо электронной форме (по электронной почте) либо назначить другое удобное для заявителей время для устного информирования в часы приема.

Критерием принятия решений является устное обращение заявителя в управление.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю устной информации о государственной услуге лично или по телефону.

3.1.3. Письменное информирование

3.1.3.1. Письменное информирование включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления, подготовка ответа;

- выдача (направление) ответа.

3.1.3.2. Прием и регистрация заявления

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления (далее – административная процедура) является представление заявителем (представителем заявителя) заявления о предоставлении информации о государственной услуге (далее – заявление) в Центр лично либо посредством почтовой или электронной связи.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции.

Заявление регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции, в установленном порядке в день его поступления в управление.

При направлении заявления по электронной почте, заявителю (представителю заявителя) направляется электронное уведомление о поступлении данного заявления в Центр с указанием даты и входящего номера.

Зарегистрированное заявление передается специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции, директору Центра, который готовит ответ заявителю (представителю заявителя) самостоятельно.

Срок выполнения административной процедуры составляет 10 дней со дня поступления заявления в Центр.

Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение заявителя в Центр с заявлением.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение директору Центра.

Способом фиксации административной процедуры является регистрация заявления в установленном порядке.

3.1.3.3. Рассмотрение заявления, подготовка ответа

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления, подготовки ответа (далее – административная процедура) является поступление заявления к директору Центра.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор Центра.

Подписанные директором Центра письма передаются специалисту, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Срок выполнения административной процедуры составляет 10 дней со дня регистрации заявления в установленном порядке.

Критерием принятия решений при рассмотрении заявления и подготовки ответа является наличие (отсутствие) информации, запрашиваемой заявителем (представителем заявителя).

Результатом выполнения административной процедуры является письмо, содержащее информацию о государственной услуге, либо письмо об отсутствии информации о государственной услуге.

Результат административной процедуры фиксируется в письме, содержащем информацию о государственной услуге, либо письме об отсутствии информации о государственной услуге.

3.1.3.4. Выдача (направление) ответа

Основанием для начала административной процедуры по выдаче результата предоставления государственной услуги (далее – административная процедура) является поступление письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге специалисту, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Должностным лицом, ответственным за выдачу либо направление заявителю (представителю заявителя) письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге является специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции.

Письмо, содержащее информацию о государственной услуге, либо письмо об отсутствии информации о государственной услуге регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции, в установленном порядке и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в заявлении) заявителю (представителю заявителя). Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию о государственной услуге, либо письмо об отсутствии информации о государственной услуге, направляется заявителю почтовым отправлением.

Письмо, содержащее информацию о государственной услуге, либо письмо об отсутствии информации о государственной услуге вручается лично заявителю (представителю заявителя) в помещениях Центра, согласно графику работы Центра.

Срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге, подписанных директором Центра, специалисту, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Критерием принятия решений при осуществлении административной процедуры является подписание директором Центра письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге.

Результатом административной процедуры является выдача либо направление заявителю (представителю заявителя) письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге.

Результат административной процедуры фиксируется при регистрации письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге.

3.1.4. Размещение информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования

Основанием для начала выполнения административной процедуры по размещению информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования (далее – административная процедура) является предоставление государственной услуги Центром.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор Центра, ответственный за размещение информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования (далее – специалист, ответственный за публичное информирование).

Специалист, ответственный за публичное информирование, осуществляет подготовку информации о государственной услуге на бумажном носителе и в электронном виде, которую направляет в установленном порядке для опубликования в средствах массовой информации и на официальном сайте комитета образования Еврейской автономной области (далее – сайт в сети Интернет) (http://www.komobr-eao.ru/), а также размещает данную информацию на информационном стенде Центра.

Информация о государственной услуге направляется для опубликования в средства массовой информации и на сайт в сети Интернет вместе с сопроводительным письмом, которое подписывается директором Центра.

Срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является направление в установленном порядке информации о государственной услуге для опубликования в средствах массовой информации, на сайте в сети Интернет, а также размещение данной информации на информационном стенде Центра.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется:

- при направлении информации о государственной услуге для публикации в средствах массовой информации и сайте в сети Интернет – в сопроводительном письме;

- при направлении информации о государственной услуге для размещения на портале – в реестре государственных услуг (функций) области;

- при размещении информации на информационном стенде – на бумажном носителе.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами комитета образования, ответственными за предоставление государственной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется заместителем руководителя Центра (далее - текущий контроль).

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;

- последовательность исполнения административных процедур;

- правильность принятых решений при предоставлении государственной услуги.

По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений заместитель руководителя Центра образования дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой руководителем Центра, но не реже одного раза в год.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Центра, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой формируется руководителем Центра.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Специалист Центра, ответственный за предоставление государственной услуги, несет ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги и правильность оформления документов.

Должностные лица Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов при предоставлении государственной услуги и совершение противоправных действий.

Руководитель Центра несет ответственность за соблюдение специалистами Центра сроков и последовательности исполнения административных процедур, выделяемых в рамках административного регламента.

Ответственность должностных лиц за любые решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны заявителей

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;

Заявители в рамках контроля за предоставлением государственной услуги:

- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) должностных лиц, органа, участвующего в предоставлении государственной услуги, в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

Должностные лица Центра обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Центра, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги;

- предоставлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;

- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Центра, а также ее должностных лиц, работников, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также его должностных лиц, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой (претензией) в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления государственной у заявителя;

- 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 области;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;

- отказ Центра, должностного лица Центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, когда ответ на жалобу (претензию) не дается

Жалоба может быть оставлена без ответа в случаях, установленных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уведомление либо сообщение об оставлении жалобы без ответа с указанием причин направляется заявителю в случаях и в сроки, установленные статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Центра является жалоба (претензия), поступившая в Центр в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба (претензия) должна содержать:

- наименование Центра, должностного лица Центра либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления, должностного лица управления либо государственного служащего;

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

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы (претензии)

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы (претензии).

5.6. Должностные лица Центра, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, рассматриваются директором Центра.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

Жалоба (претензия), поступившая в Центр, подлежит рассмотрению директором Центра, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Центра, должностного лица 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.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) управление принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу (претензию), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Центром опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми области, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы (претензии).

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, одного из указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы (претензии) признаков состава административного правонарушения или преступления директора Центра незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

к административному регламенту предоставления государственной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников»

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Наименование образовательного учреждения |
| 1 | Областное государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр «Мост» |

Приложение 2

к административному регламенту предоставления государственной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников»

Форма

заявления для получения меры государственной поддержки

# Регистрационный номер \_\_\_\_\_\_

# Директору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (наименование образовательного учреждения)

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (ФИО заявителя полностью)

# паспорт серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ когда и кем

# выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# зарегистрированного (ой) по адресу:

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# заявление.

# Прошу предоставить меру государственной поддержки в виде консультирования (нужное подчеркнуть):

# - 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, по вопросам обучения, воспитания, развития и социальной2 адаптации, профориентационное консультирование и т.п.;

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

# «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)