

Муниципальное учреждение дополнительного образования
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»



УТВЕРЖДАЮ
Директор МУ ДО «ЦППМиСП»
С.Д. Писцова
приказ №171 от 02 октября 2017

Регламент

по психолого - педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников

I. 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) МУ ДО «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 МО ГО «Сыктывкар» (далее – Заявитель).

Заявления о предоставлении Услуги могут подавать родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также несовершеннолетние граждане, достигшие 15-летнего возраста.

1.3. Место нахождения МУ ДО «ЦППМиСП»: 167031, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Чкалова д. 24, ул. Космонавтов д.14, телефон : 24-10-82,62-94-55, адрес электронной почты: cprik@bk.ru.

1.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте МУ ДО «ЦППМиСП» в сети Интернет:
<http://cppmisp.ucoz.com/>;

- на информационном стенде Центра .

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

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

- Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

- 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»;

- Положением о Службе психолого-педагогического, медико-социального обеспечения в муниципальной системе образования г. Сыктывкара (Приказ управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» от 30 декабря 2015 №925);

- Положением о службе МУ ДО «ЦППМиСП» по психолого-педагогическому медико-социальному обеспечению в муниципальной

системе образования г. Сыктывкара (Приказ МУ ДО «ЦППМиСП от 09 сентября 2016 №117).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Учреждением, предоставляющим Услугу, является Центр.

2.3. Ответственными за качество предоставления муниципальной услуги являются директор МУ ДО «ЦППМиСП» и специалисты Центра, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учитель-логопед, социальный педагог, учитель-дефектолог, педагоги дополнительного образования.

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, а так же повышение психолого-педагогической культуры педагогов через выступления на методических объединениях, семинарах и других мероприятиях.

2.5. Услуга предусматривает консультирование:

- родителей детей (законных представителей), 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 организаций 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.

2.6.4. Консультация педагога дополнительного образования с учащимися включает проблематику вопросов в рамках реализуемых дополнительных общеобразовательных программ - дополнительных общеразвивающих программ. Консультация может включать в себя диагностическое обследование, в том числе экспресс диагностику. Консультация с родителями (законными представителями) проводятся с целью лучшего понимания индивидуальных особенностей учащихся, повышения психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей).

2.6.5. Консультация социального педагога включает в себя оказание социальной помощи путем целенаправленного информационного воздействия на человека или группу людей с целью восстановления и оптимизации социальных функций, выработки социальных норм общения.

2.7. Несовершеннолетние в возрасте от 15 до 18 лет могут обратиться за консультативной помощью самостоятельно, при наличии паспорта (в отдельных случаях без паспорта).

2.8. Каждый специалист, реализующий консультирование, ведет записи в журналах по установленным Центром формам, утвержденным методическими советами Центра Протокол №1 от 28 августа 2015г., Протокол №1 от 31 августа 2017г;

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 телефонам, указанным в п.1.3. настоящего Регламента;
- электронную почту Центра, адрес, которой указан в п.1.3. настоящего Регламента;
- в письменной форме по почте.

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	5-6 лет	6-7 лет	7-8 лет	8-10 лет	10-13 лет	14-17 лет
	-	-	-	-	-	до 45 мин.
Индивидуальное консультирование родителей (законных представителей)	не менее 45 минут					
Индивидуальное консультирование специалистов	не менее 45 минут					
Групповая консультация родителей (законных представителей) (родительское собрание)					от 25 минут	

2.14. 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.

2.15. 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.

2.16. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.17. Срок предоставления муниципальной услуги.

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. 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 муниципальной услуги 15 минут.

2.18. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

--заявление родителей (законных представителей) обучающихся, учащихся, достигших возраста 15 лет;

-согласие на обработку персональных данных;

- паспорт заявителя (при наличии);

- психолого-педагогическая характеристика, заверенная руководителем образовательного учреждения (при наличии);

- иные документы по желанию родителей (законных представителей).

2.19. Перечень документов, необходимых для получения экспресс-консультаций учащимися, родителями (законными представителями) обучающихся, проводимых на массовых мероприятиях, родительских собраниях:

-заявление;

-согласие на обработку персональных данных.

2.20. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги и приеме документов к её оказанию является запрос вида деятельности, выходящий за рамки муниципальной 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 МУ ДО «ЦППМиСП», график (режим) работы;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

- копия Устава Центра;
- перечень необходимых документов для предоставления муниципальной 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 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.

2.23. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

- здание Центра оборудовано информационными табличками (вывесками), содержащими следующие сведения:
 - наименование учредителя;
 - наименование органа администрации города, координирующего деятельность учреждения;
 - наименование муниципального учреждения;
 - юридический адрес и режим работы.

2.24. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления муниципальной услуги в Центре и на базе образовательных организаций.

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

2.26. Помещение для предоставления муниципальной 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 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.

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

2.30. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и хранения верхней одежды посетителей.

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

2.32. Консультативная деятельность для детей - инвалидов должны по запросу может проводиться на дому.

2.33. В Центре обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- 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 муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя 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.

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

3.3.1. Получение запроса Заявителя, направление на консультацию к специалисту (ам), оказывающему услугу, является поступление в Центр обращения граждан.

3.3.2. Прием документов в соответствии с п. 2.18., 2.19. настоящего регламента, осуществляет специалист, оказывающий муниципальную услугу;

3.3.3. Специалист Центра регистрирует содержание услуги в рабочем журнале специалиста в соответствии с требованиями по ведению данной документации, разработанной Центром самостоятельно

Профиль специалиста(ов), осуществляющего(щих) консультирование, определяется исходя из первичного запроса.

3.3.4. Предоставление муниципальной услуги:

- ответственными за выполнение процедуры являются специалисты Центра: психологи, учитель-логопед, учитель-дефектолог, педагог дополнительного образования, социальный педагог;

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

- результатом выполнения процедуры является оказание консультативной помощи Заявителю.

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 муниципальной 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 руководителя Центра. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем Центра самостоятельно, но не реже одного раза в год.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения специалистами Центра настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятия ими решений проводятся руководителем Центра или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении специалистами Центра требований настоящего Регламента либо по требованию органов

государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар».

4.5. Ответственность за качество выполнения процедур муниципальной услуги закрепляется за специалистами Центра персонально.

4.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководителем Центра 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 администрации МО ГО «Сыктывкар» индивидуальных или коллективных обращений.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) Центра, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Центра, предоставляющего муниципальную услугу.

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

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) 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;

4) 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;

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

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, непредусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Центра, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Центра, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной 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 муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Центра, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Центра, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, 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 муниципальную услугу, специалиста Центра, предоставляющего муниципальную услугу;

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

6. 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, предоставляющего муниципальную 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы Центр, предоставляющий Услугу, принимает одно из следующих решений:

1) 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,

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 6, 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.