

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогов»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогов» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества оказания данной муниципальной услуги, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогов» являются обучающиеся, в т. ч. дети-инвалиды и дети с ОВЗ, их родители (законные представители), несовершеннолетние дети, находящиеся в социально опасном положении, педагогические работники.

1.3. Исполнителем муниципальной услуги являются: общеобразовательные организации Должанского района (далее - общеобразовательные организации, Уполномоченные организации), Отдел образования, молодежной политики, физической культуры и спорта администрации Должанского района (далее - Отдел образования, Уполномоченный орган), в компетенции которого находится информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги,

1.4. Заявитель - физические лица – родители (законные представители) либо его уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной форме.

Лицо, признанное беженцем (вынужденным переселенцем), и прибывшие с ним члены его семьи, а также иностранные граждане, законно прибывающие на территории Российской Федерации, имеют право на получение муниципальной услуги наравне с гражданами Российской Федерации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогов».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют: общеобразовательные организации, Отдел образования исполняет

информационную и консультативную функции (Приложение 1 к административному регламенту).

2.3. Разработчиком административного регламента «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогов» является Отдел образования.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.4. Результатом предоставления услуги является оказание педагогом-психологом консультативной помощи детям, их родителям (законным представителям) и педагогическим работникам в:

- предоставлении 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 общеобразовательной организации;
- содействию ребенку в решении актуальных задач развития, обучения, социализации;
- развитию психолого-педагогической компетентности обучающихся, родителей, педагогических работников.

Психолого-педагогическое сопровождение обучающихся в общеобразовательной организации проводится только с письменного согласия родителей (законных представителей).

В случае необходимости, консультация педагога-психолога может включать в себя диагностическое обследование. Консультация может быть, как однократной, так и многократной.

Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут обратиться за консультативной помощью самостоятельно.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги постоянно, по запросу заявителей.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителям

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Запрос (заявление), составленное заявителем в произвольной форме. Способы подачи запроса (заявления) заявителем:

- при личном приеме;
- посредством почтовой связи,
- по электронной почте.

Заявитель в своем письменном запросе (заявлении) в обязательном порядке указывает:

наименование уполномоченного органа, куда направляется запрос (заявление); (заявление), либо фамилию, имя, отчество руководителя организации, либо должность соответствующего должностного лица;

свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации запроса (заявления);

суть запроса (заявления);

ставит личную подпись и дату.

Заявитель в своем запросе (заявлении), направляемом в форме электронного

документа, в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), суть запроса (заявления), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почте.

Перечень основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- содержание в запросе исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, записей, выполненных карандашом;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.
- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового адреса, адреса электронной почты для направления ответа на заявление либо номера телефона, по которому можно связаться с заявителем;

Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрашиваемая информация не относится к вопросам реализации данной муниципальной услуги;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- запрашиваемая муниципальная услуга не входит в компетенцию общеобразовательной организации, Отдела образования.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги, в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или многофункциональный центр

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.11. Специалист уполномоченной организации осуществляет прием и регистрацию запроса:

- принимает и регистрирует запрос (заявление), поступивший при личном приеме или в электронном виде (посредством электронной почты) в соответствующем Журнале регистрации;
- направляет поступивший запрос на рассмотрение руководителю.

Время приема и регистрации запроса (заявления) составляет не более 15 минут.

2.12. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование заявителя осуществляется в форме:

а) информационных материалов, которые размещены:

- на официальном сайте уполномоченного органа;
- на информационных стендах в помещении уполномоченного органа;

б) устного консультирования по телефону;

в) электронной почты;

г) посредством личного посещения заявителем уполномоченного органа или уполномоченной организации.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- адреса мест приема заявлений для предоставления муниципальной услуги и режим работы;
- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;

Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами в уполномоченных организациях и уполномоченном органе организуется путем:

индивидуального консультирования;

публичного консультирования.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

При ответе на телефонный звонок и устное обращение заявителя специалист информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ, в котором указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя, подписывает руководитель организации.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в заявлении заявителя.

При индивидуальном письменном обращении ответ направляется заявителю:

- в течение 30 дней со дня регистрации – общий срок рассмотрения обращений;
- в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения при направлении обращения в орган или должностному лицу;
- в течение 15 дней со дня получения запроса от органов, рассматривающих обращение

Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов на сайте образовательной организации, а также путем оформления информационных стендов, буклетов, памяток.

Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.13. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, быть доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации и соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов организаций, включать места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей, иметь возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и специалистов организаций в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Места для ожидания оборудуются стульями.

Места для информирования и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами хорошо просматриваемыми, стульями и столами либо стойками для оформления документов, обеспечиваются бланками заявлений и необходимыми канцелярскими принадлежностями.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества специалиста образовательной организации, ведущего прием; графика приема.

Рабочее место ответственного специалиста оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме. В местах приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и места для хранения верхней одежды.

Для оказания муниципальной услуги инвалидам уполномоченный орган, ответственный за предоставление муниципальной услуги обеспечивает:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивают ее предоставление в дистанционном режиме.

На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки транспортных средств.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. На всех парковках общего пользования выделяется не менее одного места для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются количественные и качественные показатели доступности муниципальной услуги.

Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

Количественными показателями качества муниципальной услуги являются: количество обучающихся, в т. ч. детей-инвалидов и детей с ОВЗ, их родителей (законных представителей) и педагогических работников, получивших данную муниципальную услугу.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- возможность получения полной информации о ходе предоставления муниципальной услуги в устной и письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

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.

Критериями оценки предоставляемой услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Основание для начала исполнения муниципальной услуги.

Основанием для начала административных действий является предоставление ребенку и его родителям (законным представителям) полной и объективной информации об индивидуальных особенностях развития ребенка и возможных способах коррекции. Услуга может быть предоставлена получателю как единожды, так и многократно. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от категории участника и запроса, обратившегося. Муниципальная услуга предоставляется общеобразовательными организациями и оказывается постоянно.

Законодательством не предусмотрена возможность получения муниципальной услуги через «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3. Содержание административной процедуры, продолжительность и максимальный срок её выполнения.

Ответственным за выполнение административного действия является специалист уполномоченной организации. Ответственным за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги является руководитель уполномоченной организации.

При обращении заявителя специалист:

- принимает и проверяет запрос (заявление), в соответствии с требованиями настоящего административного регламента, в срок не более 15 мин.;

- при наличии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в п. 2.7. административного регламента, консультирует заявителя о возможности их устранения;

- при невозможности устранения оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, выдает уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа по форме согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту способом, указанным в заявлении;

- после проверки на соответствие предъявляемым требованиям и приема документов регистрирует запрос (заявление) и передает руководителю уполномоченной организации на рассмотрение в течение одного дня;

- запрос (заявление), полученные по электронной почте, распечатывает, регистрирует и передает руководителю уполномоченной организации на рассмотрение в течение одного дня;

- руководитель уполномоченной организации принимает решение о предоставлении услуги (Приложение 4 к настоящему административному регламенту) либо об отказе (Приложение 5 к настоящему административному регламенту) в течение 7 дней.

Руководитель уполномоченной организации подписывает уведомление о предоставлении муниципальной услуги либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист информирует заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении.

Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронной форме;

- ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через сайт администрации Должанского района, Отдела образования, общеобразовательной организации;

- консультирования заявителя.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Психолого-педагогическое
консультирование обучающихся,
их родителей (законных представителей)
и педагогов»

Сведения
о наименовании, местонахождении, контактных телефонах, режиме работы,
адресах электронной почты уполномоченных организаций

№ п/п	Наименование образовательной организации	Адрес образовательной организации	Дни, часы приема	Телефон, E-mail
1.	Отдел образования, молодежной политики, физической культуры и спорта администрации Должанского района Орловской области	303760, Орловская обл, Должанский р-н, п. Долгое, ул. Октябрьская,6	понедельник - четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 9- 00 до 16-45, перерыв с 13.00 до 13.45	8 (48672) 2-11-87 начальник отдела dolg.otdel@yandex.ru
2	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Должанская средняя общеобразовательная школа»	303760 Орловская обл., Должанский район пгт. Долгое ул. Ленина, 24	Понедельник – пятница 08.00-18.00	8(48672)2-13-61 oo dol_dsoosh@orel-region.ru
3	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Никольская средняя общеобразовательная школа»	303765 Орловская обл., Должанский район с. Никольское, ул. Школьная, д.7	Понедельник – пятница 08.00-17.00	8(48672)2-42-80 oo dol_nsoosh@orel-region.ru
4	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Вышне-Ольшанская средняя общеобразовательная школа»	303753 Орловская обл., Должанский район с. Вышнее Ольшаное, ул. Школьная, д.1	Понедельник – пятница 08.00-17.00	8(48672)2-35-25 oo_dol_vosoosh@orel-region.ru

5	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Урыновская средняя общеобразовательная школа»	303773 Орловская обл., Должанский район с. Урынок, ул. Центральная, д.3	Понедельник – пятница 08.00-17.00	8(48672)2-37-23 oo_dol_usoosh@orel-region.ru
6	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Козьма-Демьяновская средняя общеобразовательная школа»	303758 Орловская обл., Должанский район с. Козьма-Демьяновское, ул. Молодежная, д.3	Понедельник – пятница 08.00-17.00	8(48672)2-33-41 oo_dol_kdsoosh@orel-region.ru
7	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Быстринская основная общеобразовательная школа»	303773 Орловская обл., Должанский район д. Быстра, ул. Школьная, д.4	Понедельник – пятница 08.00-17.00	8(48672)2-45-47 oo_dol_booosh@orel-region.ru
8	Бюджетное общеобразовательное учреждение Должанского района Орловской области «Егорьевская основная общеобразовательная школа»	303775 Орловская обл., Должанский район д. Петровка, ул. Молодежная, д.1	Понедельник – пятница 08.00-17.00	8(48672)2-45-23 oo_dol_egoosh@orel-region.ru

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Психолого-педагогическое
консультирование обучающихся,
их родителей (законных представителей)
и педагогов»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

1. Обращение заявителя для предоставления муниципальной услуги в уполномоченную организацию (время ожидания заявителя в очереди при подаче заявления - не более 15 минут)



2. Проверка запроса на соответствие требованиям настоящего административного регламента, срок - не более 15 минут.



3. Предоставление информации по запрашиваемой услуге

срок - 1 день.



4. Принятие решения об исполнении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, срок - не более 7 дней.



5. Подписание уведомления

Информирование заявителя о принятом решении.

срок – 1 день

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Психолого-педагогическое
консультирование обучающихся,
их родителей (законных представителей)
и педагогов»

ФОРМА

ФИО заявителя

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в приеме документов для оказания муниципальной услуги

(наименование учреждения)

Настоящим уведомляю, что Ваши документы для оказания муниципальной услуги

(наименование муниципальной услуги)

от _____ рассмотрены.
(дата)

Принято решение об отказе в приеме документов

(указать причину отказа)

Исполнитель _____
подпись

ФИО

Дата _____

Телефон _____

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Психолого-педагогическое
консультирование обучающихся,
их родителей (законных представителей)
и педагогов»

ФОРМА

(Ф.И.О. заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Настоящим уведомляем, что после рассмотрения Вашего запроса (заявления)
о _____
(краткое содержание обращения)

от _____, принято решение об отказе в предоставлении
муниципальной услуги

(Ф.И.О. получателя муниципальной услуги)

(причины отказа)

Директор _____
(подпись) Ф.И.О.

Дата _____

Телефон _____

Приложение 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Психолого-педагогическое
консультирование обучающихся,
их родителей (законных представителей)
и педагогов»

ФОРМА

(ФИО заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о предоставлении муниципальной услуги

Настоящим уведомляем, что после рассмотрения Вашего запроса (заявления)
по вопросу

(краткое содержание запроса)

от _____, принято решение о предоставлении муниципальной
(дата)

услуги _____
(ФИО ребенка, (получателя услуги) наименование ОО, класс)

Директор _____
(подпись)

(Ф.И.О.)