

Утверждено:

Президент АНО «СННО» Дмитриенко М.В.

Руководитель проекта  
«ЦППР» АНО «СННО» Макеечева А.А.



г. Саратов

21.03.2022 г.

## Регламент

по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в консультационном центре по предоставлению психолого-педагогической, методической и консультационной помощи федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», «Центром Педагогической Помощи Родителям», Автономной некоммерческой организации «Сохранение Нематериального Наследия Отечества» (АНО СННО)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Центром Педагогической Помощи Родителям по предоставлению психолого-педагогической, методической и консультационной помощи «Центра Педагогической Помощи Родителям» (далее – «ЦППР»).

1.2. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании

указанных выше федеральных законов;

- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;

- Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей раннего (от 2 месяцев до 3 лет) возраста;

- родители (законные представители) детей дошкольного (с 3 лет до 7 лет) возраста;

- родители (законные представители) детей с ОВЗ.

- родители и члены семей (в том числе и граждане пенсионного возраста) детей от 2 месяцев до 7 лет, не посещающих дошкольные учреждения;

- родители и члены семей (в том числе и граждане пенсионного возраста) детей от 7 до 16 лет, посещающих школьные учреждения;

- родители (законные представители) и члены семей детей (в том числе и граждане пенсионного возраста), имеющих проблемы в развитии, в том числе родители детей-инвалидов;

- родители (законные представители) и члены семей детей (в том числе и граждане пенсионного возраста), осуществляющие семейное образование;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и другие.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется «ЦППР» в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. «ЦППР» организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. Необходимая информация размещается на сайтах «ЦППР» «ЦППР», АНО «СННО», сетевых партнеров, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической

и консультативной помощи, «ЦППР» обеспечивает присмотр за ребенком.

1.8. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.9. Услуги предоставляются по адресу: г. Саратов, ул. Некрасова, д. 17, «ЦППР», «Саратовский Центр Слуха им. Рудницкого».

1.10. График приема посетителей по вопросам предоставления услуг: понедельник - пятница - с 10.00 до 17.00; перерыв на обед - с 13.00 до 14.00 выходные - суббота, воскресенье, праздничные дни.

1.11. Основу системы оказания услуг составляют консультационный центр и муниципальные консультационные центры, образовательные и иные организации на основе соглашений о совместной деятельности.

1.12. Кроме ведения консультационной деятельности, «ЦППР» выполняет функции координации и методического обеспечения муниципальных консультационных центров, и иных организаций в соответствии с заключенными соглашениями (договорами).

## **2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант «ЦППР», обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная, письменная и дистанционная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью 45 минут (или по мере востребованности), письменная не более 2 листов формата А4, 14 шрифтом, интервал 1,5. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок оказываемых услуг «ЦППР», консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. Консультация предполагает устное, письменное и дистанционное

информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом **не осуществляется.**

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.6. Получатель услуги может обозначить тему (примерную тему, направленность тематики) своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги «ЦППР» подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению «ЦППР» в пределах ее возможностей, или осуществить перезапись на согласованную с получателем услуги датой оказания услуги.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в рабочее время в рабочий день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.9. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков (приложение 1) или онлайн-опросов, направляется по итогам консультации на указанный в заявке

электронный адрес.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

### **3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.**

3.1. Перечень видов услуг определяется «ЦППР», утверждается приказом АНО «СННО» и размещается на официальном сайте «ЦППР».

3.2. Виды услуг:

#### **Консультативная:**

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении «ЦППР»);
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно, с помощью специальных программных обеспечений и телефонной связи);
- письменная консультация (оказание услуги путем подготовки письменного ответа на вопрос);
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении);
- оперативное консультирование.

3.3. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации)

3.4. Консультирование включает: разработку и реализацию гибких индивидуальных или групповых программ социально-психологической поддержки семьи, ее развития, ориентированных на конкретную семью и конкретных детей и взрослых. Все виды консультаций не предполагают участия несовершеннолетних детей.

3.5. Очное (личная) консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу в объеме 45 минут (по мере необходимости) с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, выработать совместные или односторонние рекомендации в устной форме. Получателю услуг сразу предоставляется возможность оценить качество оказанной услуги в электронной форме (или другими разработанными специалистами «ЦППР» формами).

3.6. Очное (семейное) консультирование предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по вопросам, обозначенным в заявке членам семьи в групповой форме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги. В части оказания семейного консультирования предполагается увеличение времени на оказание услуги, но не более 1,5 часа. Получателем услуги считается лицо,

подавшее заявку на консультацию.

3.7. Очное (личная и семейная) консультирование проводится в помещении «ЦППР», оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81.

3.8. Дистанционная (устная) консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого (закрытого) размещения на портале (по согласованию с родителями).

3.9. Во время дистанционного консультирования получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов.

3.10. Консультирование в дистанционной (письменной) форме предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по вопросам, связанным с подготовкой необходимой информации по поиску нормативно-правовых и методических документов, а также ссылок на электронные ресурсы в сети «Интернет» по профилю деятельности «ЦППР» опосредованно при взаимодействии с получателем услуги посредством электронной почты, социальной сети, или другими возможными способами оперативного получения ответа.

3.11. Выездное консультирование представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.12. Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

3.13. Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций (приложение 2) не ранее чем за 2 недели до выезда, при условии, что в указанной заявке не менее 10 получателей услуг по одному направлению.

3.14. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;

- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

3.15. Консультирование оперативное («горячая линия») предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по вопросам, обозначенным в оперативном режиме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги посредством предоставления услуги по телефону (в том числе и сотовому).

**образовательная:**

- обучение родителей (законных представителей), граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по дополнительным профессиональным программам;
- обучение родителей (законных представителей), граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей с помощью вебинаров, семинаров, онлайн курсов, открытых электронных ресурсов;
- оказание образовательных услуг родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей через систему «Открытых лекций», систему «Интенсив», через портал единой дистанционной образовательной среды, специально созданных сайтов, портала «Открытое образование»;
- повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

Обучение родителей (законных представителей), граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по дополнительным профессиональным программам подразумевает организацию курсов повышения квалификации в очной форме предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в заявке в групповой форме непосредственно при взаимодействии с получателями услуги. Объем услуги и количество участников регламентируется образовательной программой.

Обучение родителей (законных представителей), граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей с помощью вебинаров, семинаров, онлайн-курсов, открытых электронных ресурсов предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по вопросам, обозначенным в заявке опосредованно при взаимодействии с получателями

услуги с помощью информационных онлайн-технологий трансляции мероприятий (скайп, видеоконференцсвязь, др.), а также открытых онлайн-курсов.

Организация и проведение обучения в дистанционной форме предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по вопросам, обозначенным в заявке опосредованно при взаимодействии с получателями услуги с применением возможностей единого портала дистанционного обучения.

Организация и проведение повышения квалификации в очной или дистанционной форме для педагогических работников организаций предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по вопросам, обозначенным в заявке при взаимодействии с получателями услуги. Объем повышения квалификации регламентируется дополнительной профессиональной программой.

#### **информационно-просветительские**

- организация и проведение социально-значимых акций, мероприятий просветительского характера;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- издание и распространение информационных и методических буклетов для родителей, населения;
- разработка и распространение методических пособий, информационных буклетов.

Организация и проведение социально-значимых акций, мероприятий просветительского характера в очной форме предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по наиболее проблемным вопросам, непосредственно при взаимодействии с получателями услуги. Услуга оказывается в групповой форме. Объем регламентируется программой мероприятия.

Организация услуги по разработке и созданию видеороликов, учебно-методических фильмов, сайтов по просвещению родителей, граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» опосредованно через сайт при взаимодействии с получателями услуги.

Организация услуги по разработке, тиражированию, распространению, размещению в информационной среде материалов, (листовок, памяток, буклетов, инструкций, статей и т.п.) деятельности «ЦППР» предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по актуальным вопросам образования непосредственно или опосредованно при взаимодействии с получателями услуги.

Организация услуги по разработке, тиражированию, распространению, размещению в информационной среде методических рекомендаций, учебных, наглядных пособий и др. по профилю деятельности «ЦППР» предполагает оказание услуги специалистами «ЦППР» по актуальным вопросам образования



непосредственно или опосредованно при взаимодействии с получателями услуги.

**организационные услуги:**

участие в вариативных формах организации родительского сообщества:

- семейный родительский клуб «Моя семья» (в том числе и виртуальный семейный клуб);
- «Школа успешных родителей» для граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- «Виртуальный логопункт»;
- «Академия будущих родителей».

**4. Описание порядка рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты**

4.1. Основанием для оказания психологической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и граждан, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей являются:

- письменное обращение;
- устное обращение по телефону или в «ЦППР»;
- электронная заявка.

4.2. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

4.3. Устное обращение подразумевает посещение «ЦППР» или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической и/или консультативной помощи.

4.4. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте «ЦППР».

4.5. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, скайп, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей записываются и регистрируются в электронном журнале (приложение 3). Заявитель может также обращаться с заявлением (запросом, обращением) и через муниципальные консультационные центры по месту жительства и с учетом характера обращения ему могут быть

предоставлены услуги специалиста (ов) «ЦППР».

4.6. Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры, регистрируется заявление в электронный журнал в день его поступления в «ЦППР». При направлении заявления по электронной почте заявителю направляется электронное уведомление о поступлении данного заявления в «ЦППР» с указанием даты и входящего номера при регистрации. Зарегистрированное заявление передается сотрудником, ответственным за регистрацию, в письменной форме специалистам, которые должны оказать услугу или подготовить ответ заявителю. Срок выполнения процедуры составляет не более 2 дней со дня поступления заявления «ЦППР». Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение заявителя в «ЦППР» с заявлением. Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги. Способом фиксации административной процедуры является регистрация заявления.

4.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

Для предоставления услуги в индивидуальной форме (очного личного приема) заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий,
- для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в РФ,
- для лиц без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законодательством или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства в РФ.

4.8. Сотрудники «ЦППР» не вправе требовать от заявителя:

- 1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
- 2) представления дополнительных документов и информации, в том числе

подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги;  
3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.9. Порядок оказания услуг в соответствии с заявлением осуществляется следующим образом:

4.9.1 В ходе **личного консультирования** специалистом, ответственным за предоставление услуги, дается устный ответ. Специалист, ответственный за предоставление услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов «ЦППР», включая привлеченных специалистов.

Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут (по мере необходимости). В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в консультационный пункт и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя, но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос, в соответствии с п. 2.3. Регламента.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации об услуге лично.

4.9.2. Процедура **дистанционного консультирования** заключается в оказании услуг путем устного обещания по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Skyp, Viber и т.д.). В ходе консультирования специалист «ЦППР» дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. Специалист должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны «ЦППР», то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, «ЦППР» ожидает восстановления связи и обеспечивает **повторное получение услуги в недельный срок**.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование «ЦППР». 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, ответственный за

предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

4.9.3. При процедуре **письменного консультирования** специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации. При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию об услуге, направляется заявителю почтовым отправлением.

4.9.4. Процедура **выездного консультирования** регламентируется порядком организации выездного консультирования и планом выездных консультаций.

4.9.5. **Оперативное консультирование** или мобильная «Горячая линия» осуществляется специалистами Консультационного центра по сотовой связи в период с 10:00 до 17:00 в любой день недели (кроме выходных и праздничных дней) и подразумевает моментальное соединение заявителя со специалистом, ответственным за направление.

4.10. Результатом рассмотрения заявления о предоставлении услуги является: предоставление услуги; отказ в предоставлении услуги.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

- получение консультационной (или иной, перечисленной в п.2.2) помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;
- предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);
- предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

4.11. После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в электронный журнал учета обращений в Консультационный центр.

Результат выполнения настоящей процедуры фиксируется в журнале учета

услуг «ЦППР».

4.12. По итогам каждой оказанной услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствие с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг.

## **5. Требования к кадровому обеспечению консультационного центра. Ответственность сотрудников «ЦППР» за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуг**

5.1. «ЦППР» может оказать услуги при помощи собственных штатных или внештатных (привлеченных) специалистов, рекомендовать заявителю обратиться в другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов или органы государственной власти.

5.2. Кадровое обеспечение «ЦППР» осуществляется АНО «СННО» самостоятельно с учетом действующих требований к оказанию услуг по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической консультативной помощи, а также принятых административных регламентов.

5.3. При определении потребности в кадровом оснащении «ЦППР» учитываются:

- число родителей (законных представителей) детей, обратившихся за услугой «ЦППР»;
- количество родителей (законных представителей), находящихся на семейном образовании, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- режим работы «ЦППР»;
- наличие в штатном расписании Института специалистов, необходимых для предоставления методической, психолого-педагогической, консультативной помощи (при необходимости соответствующие специалисты могут привлекаться на иных основаниях).

5.4. Кадровое обеспечение непосредственной деятельности «ЦППР» предусматривает в штатном расписании штатные единицы из числа педагогического состава и привлечение специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера и не

предусматривает в штатном расписании или на других условиях привлечения сотрудников из числа руководящего, вспомогательного или обслуживающего персонала.

5.5. Количество привлекаемых специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера осуществляется по необходимости, но не менее необходимого количества привлекаемых специалистов, обеспечивающего достижение целевых показателей реализации проекта. При условии смежной проблематики вопроса одного обращения заявителя возможно совмещение оказания услуги одним специалистом.

5.6. Отбор специалистов консультационного центра происходит на основании следующих критериев: квалификация; опыт работы в должности не менее 2 лет; при отборе учитываются отзывы о работе консультанта и рекомендации потребителей услуг.

5.7. На основании отбора кадров, формируется реестр специалистов «ЦППР», которые соответствуют квалификационным требованиям и требованиям профессионального стандарта. Реестр специалистов (штатных и внештатных (привлеченных)) утверждается руководителем АНО СНО.

5.8. Специалисты Консультационного центра, в том числе и привлеченные специалисты, ответственные за предоставление услуг, несут ответственность:

- за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции;
- за соблюдение сроков и порядка предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;
- за правильность принятия решений при предоставлении услуги;
- за правильность и своевременность оформления результатов предоставления услуги;
- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;
- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;
- за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий.

5.9. Руководитель АНО СНО (уполномоченное лицо) несет ответственность за соблюдение специалистами консультационного центра, ответственными за предоставление услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Регламента, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

5.10. Сотрудники консультационного центра, в том числе и

привлеченные специалисты, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении услуг. Ответственность сотрудников консультационного центра за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуг, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**6. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг**

6.1. «ЦППР» расположен в специально оборудованном помещении (кабинете) и имеет три взаимосвязанные зоны: приемная - консультационная зона, зона обучения, лектории (учебные аудитории), информационная зона (сайт). Вход в помещение оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование «ЦППР» и график его работы. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые обеспечиваются: - противопожарной системой и средствами пожаротушения; - системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Присутственные места включают места для информирования и приема заявителей, а также места ожидания в очереди; места для размещения детей. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: - информационными стендами; - стульями и столами для возможности оформления заявления; - образцами заявлений. Места ожидания в очереди 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.

6.3. В помещении «ЦППР» организуется помещение для приема заявителей, которое оснащается информационной табличкой (вывеской). Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым

информационным базам данных, печатающим устройствам.

6.4. На информационных стендах «ЦППР» размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг;
- текст настоящего Регламента;
- образец заявления (запроса, обращения);
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, и требования, предъявляемые к ним.

**7. Показатели доступности и качества услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с сотрудниками при предоставлении услуг и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.**

Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах «ЦППР», специалистах, ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения Регламента;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с сотрудниками «ЦППР»;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных сотрудников «ЦППР».



## 8. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления услуги;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников «ЦППР»;
- заявители в рамках контроля за предоставлением услуги вправе:
  - знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников;
  - обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) сотрудников «ЦППР» в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

8.2. Сотрудники «ЦППР» обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) сотрудников;
- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников.

8.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками «ЦППР» ответственными за предоставление услуги, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем проекта «ЦППР» АНО «СННО» (уполномоченным лицом). В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении услуги.

8.4. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений руководитель проекта «ЦППР» АНО «СННО» (уполномоченное лицо) дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение. Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой руководителем проекта «ЦППР» АНО «СННО» (уполномоченным лицом), но не реже одного раза в год.

8.5. О мерах, принятых в отношении виновных сотрудников, в течение 10 дней со дня принятия таких мер «ЦППР» сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

8.6. «ЦППР» может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Регламентом.

Президент АНО «СННО»



Дмитриенко М.В.

Руководитель проекта  
«ЦППР» АНО «СННО»

Макеечева А.А.