

**Административный регламент  
предоставления государственным автономным учреждением  
Владимирской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и  
социальной помощи» государственной услуги по психолого-  
педагогическому консультированию обучающихся, их родителей  
(законных представителей) и педагогических работников**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления государственным автономным учреждением Владимирской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – ГАУ ВО ЦППМС) государственной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников (далее – государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при ее осуществлении.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление ГАУ ВО ЦППМС государственной услуги.

1.3. Заявителями являются граждане Российской Федерации из числа обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся, педагогических работников.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:  
непосредственно в помещении ГАУ ВО ЦППМС на личном приеме, на информационных стендах;

с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

на официальном сайте ГАУ ВО ЦППМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - ЕПГУ).

1.4.2. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи ГАУ ВО ЦППМС и его филиалов, предоставляющих государственную услугу, размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте ГАУ ВО ЦППМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

информация о порядке предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте ГАУ ВО ЦППМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, в региональном перечне, извлечения - на информационных стендах);

место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта ГАУ ВО ЦППМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителя ГАУ ВО ЦППМС.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками ГАУ ВО ЦППМС на личном приеме, по телефонам и посредством официального Интернет-сайта.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ГАУ ВО ЦППМС.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ.

1.4.7. Информация о предоставлении государственной услуги на ЕПГУ.

На ЕПГУ размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) размер платы, взимаемой за предоставление государственной услуги;

6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на ЕПГУ о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.5. Профилирование Заявителя не предусмотрено.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

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

2.2. Государственная услуга предоставляется ГАУ ВО ЦППМС в форме индивидуальных и групповых консультаций.

2.3. При предоставлении государственной услуги ГАУ ВО ЦППМС взаимодействует с:

Министерством образования и молодежной политики Владимирской области;

органами местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования;

образовательными организациями Владимирской области.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является получение обучающимися, их родителями (законными представителями) и педагогическими работниками психолого-педагогических консультаций или мотивированный отказ в их предоставлении.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 60 минут, по телефону – 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном заявлении не должны превышать 30 дней с момента регистрации заявления.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при заявлении по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте ГАУ ВО ЦППМС в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.7.1. При личном обращении для получения индивидуальной консультации, при обращении по почте, электронной почте, в электронной форме для получения индивидуальной консультации:

заявление по форме согласно приложению № 1 к административному регламенту;

согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению № 2 к административному регламенту;

разъяснение субъекту персональных данных юридических последствий отказа предоставить свои персональные данные по форме согласно приложению № 3 к административному регламенту.

2.7.2. При обращении для получения групповой консультации необходимо заявка по форме согласно приложению № 4 к административному регламенту.

2.8. Письменное заявление может быть представлено заявителем лично, а также направлено по почте и электронной почте.

При направлении по электронной почте заявление заверяется личной, или простой электронной подписью заявителя или усиленной неквалифицированной электронной подписью заявителя, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных услуг в электронной форме, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.9. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

## 2.10. ГАУ ВО ЦППМС 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;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении организации, предоставляющей государственную услугу, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

## 2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

заявление о предоставлении услуги подано в орган или организацию, в полномочия которых не входит предоставление услуги;

заявителем представлен не полный комплект документов, необходимый для предоставления услуги;

представленные заявителем документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

представленные заявителем документы утратили силу на момент обращения за услугой;

документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления услуги;

неполное заполнение полей в форме заявления, в том числе в интерактивной форме заявления на ЕПГУ;

подача заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований;

несоблюдение установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания действительности, усиленной квалифицированной электронной подписи.

ГАУ ВО ЦППМС уведомляет заявителя об отказе в приеме документов в течение 10 дней с даты поступления заявления и документов.

2.12. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

2.13. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном заявлении или заявлении в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения заявления (об этом в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в заявлении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, при отсутствии в заявлении новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГАУ ВО ЦППМС; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалисту ГАУ ВО ЦППМС, а также членов его семьи (специалист ГАУ ВО ЦППМС оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в заявлении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу заявления не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление в ГАУ ВО ЦППМС.

2.14. Государственная услуга и информация о ней предоставляется заявителям бесплатно.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации о порядке предоставления государственной услуги или подаче документов на получение государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.16. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги – в день поступления запроса в ГАУ ВО ЦППМС.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.17.1. Прием заявителей осуществляется в помещениях ГАУ ВО ЦППМС.

2.17.2. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании ГАУ ВО ЦППМС.

2.17.3. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.17.4. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.17.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.17.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников ГАУ ВО ЦППМС.

2.17.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги.

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.17.8. ГАУ ВО ЦППМС обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными

законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.17.9. Обеспечение доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляется услуга, осуществляется при обращении инвалида по телефону, указанному на официальном сайте учреждения. По прибытии инвалида к зданию учреждения, служащий учреждения обеспечивает инвалиду сопровождение к месту предоставления услуги с учетом ограничений его жизнедеятельности.

Инвалидам обеспечиваются:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

содействие при входе и выходе из помещений;

предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

Территория, прилегающая к местонахождению ГАУ ВО ЦППМС, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

2.18. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.18.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.18.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

комфортность ожидания предоставления услуги;

комфортность получения услуги;

отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

доступность оказываемой услуги;

время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

качество содержания конечного результата услуги;

уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности;

проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;

число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.19. Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.19.1. Информация о государственной услуге размещается на ЕПГУ, а также в региональном реестре.



2.19.2. Образец формы заявления доступен для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ.

2.19.3. Заявление и необходимые документы, подаваемые в связи с предоставлением государственной услуги в электронной форме, могут быть предоставлены через ЕПГУ. Посредством ЕПГУ заявителю обеспечивается возможность:

- получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

- формирования заявления;

- направление заявления и необходимых документов в электронной форме;

- получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;

- получение электронного сообщения о результате предоставления государственной услуги;

- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

- досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, его должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;

- получение результата предоставления государственной услуги.

2.19.4. При предоставлении государственной услуги заявление, а также документы, предоставляемые в электронном виде, подписываются простой электронной подписью заявителя или усиленной неквалифицированной электронной подписью заявителя, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.19.5. Основанием для начала оказания административных процедур при подаче заявления через ЕПГУ является заполнение заявителем интерактивной формы.

2.19.6. При приеме заявления, поданного через ЕПГУ, специалист ГАУ ВО ЦПМС, ответственный за прием и регистрацию заявления в государственной информационной системе:

- проверяет корректность заполнения полей интерактивной формы заявления;

- регистрирует заявление в сроки, предусмотренные настоящим административным регламентом;

2.19.7. Заявителю сообщается о регистрации заявления и иных документов через ЕПГУ в сроки, установленные настоящим административным регламентом.

Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием на ЕПГУ.

2.19.8. Иные особенности предоставления государственной услуги в электронном виде, устанавливаются соответствующими разделами настоящего административного регламента.

2.20. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

2.21. Для предоставления государственной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» отсутствуют услуги, которые являются необходимыми и обязательными для ее предоставления.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

- получение консультации либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

3.2. Административная процедура «Прием и регистрация заявления (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в ГАУ ВО ЦППМС с заявлением о получении консультации.

3.2.2. При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам сотрудник ГАУ ВО ЦППМС выслушивает заявителя и, при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился.

3.2.3. При письменном обращении заявителя специалист ГАУ ВО ЦППМС в срок, не превышающий 15 минут:

осуществляет прием от заявителя заявления и его регистрацию;

по требованию заявителя знакомит его с нормативными документами, регламентирующими предоставление государственной услуги.

3.2.4. Результатом административной процедуры является прием и рассмотрение заявления.

3.3. Административная процедура «Получение консультации либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие заявления заявителя.

3.3.2. При осуществлении устного консультирования заявителя специалист ГАУ ВО ЦППМС в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по указанным вопросам в соответствии с нормативно-правовыми актами. Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 60 минут.

3.3.3. При письменном обращении заявителя специалист ГАУ ВО ЦППМС рассматривает заявление для предоставления государственной услуги,

готовит проект ответа на письменное обращение заявителя о получении консультации за подписью директора ГАУ ВО ЦППМС. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения заявителя за получением консультации не должен превышать 30 дней со дня его регистрации.

3.3.4. Если в результате рассмотрения заявления выявлены причины к отказу в предоставлении государственной услуги, специалист ГАУ ВО ЦППМС готовит ответ об отказе в предоставлении консультации с указанием причин.

3.3.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем консультации в устной или письменной форме либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

3.4. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной услуги.

3.4.1. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

3.4.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем заявления и прием заявления с использованием ЕПГУ.

3.5. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

3.6. Упреждающий (проактивный) режим не предусмотрен.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором ГАУ ВО ЦППМС и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором ГАУ ВО ЦППМС, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в ГАУ ВО ЦППМС (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица ГАУ ВО ЦППМС, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГАУ ВО ЦППМС, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в ГАУ ВО ЦППМС и (или) Министерство образования и молодежной политики Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

работников ГАУ ВО ЦППМС - директору ГАУ ВО ЦППМС;

директора ГАУ ВО ЦППМС - Министру образования и молодежной политики Владимирской области.

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

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) 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 Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) отказ ГАУ ВО ЦППМС, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ГАУ ВО ЦППМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ЕПГУ (при наличии технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГАУ ВО ЦППМС, его должностного лица;

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

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое

физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ГАУ ВО ЦППМС в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены ГАУ ВО ЦППМС.

В случае обжалования отказа ГАУ ВО ЦППМС, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы ГАУ ВО ЦППМС принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 актами Владимирской области, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы ГАУ ВО ЦППМС принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. ГАУ ВО ЦППМС отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование ГАУ ВО ЦППМС, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором ГАУ ВО ЦППМС.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директором ГАУ ВО ЦППМС, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется ГАУ ВО ЦППМС посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на ЕПГУ.



*Рекомендуемая форма*

В государственное автономное учреждение  
Владимирской области «Центр психолого-  
педагогической, медицинской и социальной  
помощи»

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

проживающей (-его) по адресу:

\_\_\_\_\_  
(край, область, район, населенный пункт, улица, № дома и  
квартиры)

Контактный телефон \_\_\_\_\_

**Заявление  
о получении консультации**

Прошу предоставить консультацию:

\_\_\_\_\_  
(краткое содержание обращения)

**ФИО ребенка** \_\_\_\_\_

**Дата рождения ребенка** \_\_\_\_\_

**Обучается (нужно подчеркнуть):**

дошкольное образовательное учреждение,  
неорганизованный,  
образование в форме семейного образования,  
общеобразовательное учреждение, класс \_\_\_\_\_,  
профессиональное образовательное учреждение,  
учреждение высшего образования,  
основная образовательная программа;  
адаптированная образовательная программа, вариант \_\_\_\_\_  
состоит на учете в КДН





**Статус ребенка** (нужное подчеркнуть): норма, ребенок с ОВЗ, ребенок-инвалид, с УО (ИН), с РАС, ранний возраст, КИ, без попечения, замещающая семья, многодетная семья

**Результаты диагностики:**

норма;

выявлены нарушения в развитии и (или) поведении;

выявлены риски появления нарушений в развитии.

Прошу направить информацию на (нужное заполнить):

Почтовый адрес:

\_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)

Специалист (-ы):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Форма проведения: очно, дистанционно, на дому, семейная  
(нужное подчеркнуть)



Рекомендуемая форма

**СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ  
РОДИТЕЛЯ/ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ И НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО**

Я, \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)  
зарегистрированная(-ый) по адресу \_\_\_\_\_  
(индекс и адрес регистрации согласно паспорту)  
паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_  
(серия, выданный паспорт, дата выдачи)

Являясь родителем/ законным представителем несовершеннолетнего

(Ф.И.О. ребенка полностью)

в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие ГАУ ВО ЦППМС (далее – Оператор) на обработку моих персональных данных и персональных данных несовершеннолетнего, включающих:

- фамилия, имя, отчество обучающегося и его родителей (законных представителей);
- дата рождения обучающегося и его родителей (законных представителей);
- адрес регистрации и проживания, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- паспортные данные обучающегося и его родителей (законных представителей);
- данные свидетельства о рождении обучающегося;
- сведения о месте учебы обучающегося;
- семейное положение обучающегося и его родителей (законных представителей);
- сведения о состоянии здоровья обучающегося и его родителей (законных представителей);
- сведения о месте работы (учебы) родителей (законных представителей).

Цель обработки: оказание государственной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников; ведение статистики.

Перечень действий с персональными данными: ввод, сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, удаление, уничтожение, использование, обезличивание, передача по внутренней сети, передача во внешние организации (лечебные, образовательные, др. организации, по письменному запросу в соответствии с действующим законодательством РФ), блокирование, осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Оператор гарантирует, что обработка персональных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Я проинформирован, что Оператор будет обрабатывать персональные данные как автоматизированным так и неавтоматизированным способом обработки.

Данное Согласие действует бессрочно.

Порядок отзыва Согласия: по письменному заявлению. В случае получения письменного заявления об отзыве настоящего Согласия на обработку персональных данных, Оператор обязуется прекратить обработку персональных данных.

Я подтверждаю, что, давая такое Согласие, я действую по собственной воле и в интересах несовершеннолетнего. Мне разъяснены мои права и обязанности, связанные с обработкой персональных данных.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



*Рекомендуемая форма*

**РАЗЪЯСНЕНИЕ**  
субъекту персональных данных юридических последствий отказа предоставить свои  
персональные данные

Мне, \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

разъяснены юридические последствия отказа предоставить свои персональные данные в ГАУ ВО ЦППМС.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.03.2012 Федеральным законом № 152 «О персональных данных» и Положением о защите, хранении, обработке и передаче персональных данных обучающихся, их родителей (законных представителей), кандидатов в замещающие родители, получающих государственные услуги в ГАУ ВО ЦППМС определен перечень персональных данных, которые субъект персональных данных обязан предоставить в связи с *оказанием услуг*.

Я предупрежден, что в случае несогласия на обработку моих персональных данных, оказание услуг ГАУ ВО ЦППМС мне и (или) моему несовершеннолетнему ребенку может быть реализовано не в полном объеме.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)



Приложение № 4  
к административному регламенту

Рекомендуемая форма

В государственное автономное учреждение Владимирской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

от \_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя организации)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Заявка

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)  
просит специалистов ГАУ ВО ЦППМС \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(краткая формулировка запроса)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

