

Утверждаю:

Директор ГКУ «ЦПРК»
М.Н.Галстян
«*М.Н.Галстян*» 2022 г.

Регламент оказания психолого-медико-педагогической помощи
несовершеннолетним обучающимся в
ГКУ «Центр профилактики, реабилитации и коррекции»

1. Общие положения

1.1. Регламент оказания психолого-медико-педагогической помощи несовершеннолетним обучающимся в ГКУ «Центр профилактики, реабилитации и коррекции» (далее - Центр) разработан в целях реализации права граждан на повышение качества исполнения и доступности государственной услуги по предоставлению психолого-медико-педагогической помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, своем развитии и социальной адаптации (далее – Регламент).

1.2 Общие положения Регламента

1.2.1. Получателями психолого-медико-педагогической помощи (далее - государственные услуги) являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства (несовершеннолетние обучающиеся в возрасте от 7 до 18-и лет, имеющие проблемы в развитии, обучении и социальной адаптации и нуждающиеся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи) на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом Российской Федерации. Указанная помощь гарантируется всем несовершеннолетним обучающимся, имеющим трудности в обучении, социальной адаптации и развитии и обратившимся за помощью по инициативе родителей (законных представителей), направленным другой организацией с согласия родителей (законных представителей), независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), социального, имущественного положения, наличия судимости. Заявителем помимо несовершеннолетнего получателя государственных услуг может быть уполномоченный представитель несовершеннолетнего получателя государственных услуг, к числу которых относятся: законный представитель несовершеннолетнего (один из родителей, опекунов, попечителей); лицо, действующее от имени законного представителя несовершеннолетнего на основании доверенности,

оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее – законный представитель, заявитель).

1.2.2. Порядок кадрового комплектования Центра определяется его учредителем – министерством образования Иркутской области - в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в уставе.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственных услуг.

1.3.1. Информация о порядке предоставления государственных услуг предоставляется: по телефону, электронному адресу Центра, на сайте, в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», на сайтах муниципальных органов управления образованием, учредителя и иных субъектов системы профилактики по согласованию.

1.3.2. Порядок информирования о государственных услугах в электронной форме. На официальном сайте Центра размещаются: 1) информация о министерстве образования Иркутской области (почтовый адрес, адрес электронной почты и официального сайта, график работы, телефонные номера); 2) Информация о Центре (почтовый адрес, адрес электронной почты, график работы, телефонные номера); 3) настоящий регламент.

1.3.3. Порядок информирования о государственных услугах в других формах. Информация о порядке предоставления государственных услуг размещается на информационных стендах Центра (далее - информационные стенды).

1.3.4. Консультации (справочная информация) по вопросам предоставления государственных услуг, в том числе о ходе предоставления государственных услуг, предоставляются (педагогами-психологами, врачом-психиатром (далее –сотрудники, специалисты) Центра. В целях избегания длительного ожидания в очереди на прием к специалистам и руководителю Центра ведется предварительная запись на прием, в ходе которой стороны определяют оптимальное время для несовершеннолетнего и его законного представителя. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Специалист должен обращаться к заявителям на "Вы", проявлять спокойствие и выдержку, давать разъяснения в понятной форме, исключая возможность ошибочного и двоякого их понимания. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Центра, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок

должен быть переадресован другому специалисту, обладающему информацией по поставленному вопросу, или обратившемуся заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. По согласию заявителя специалист Центра может позднее перезвонить на номер телефона, продиктованный заявителем. В ответ на электронное обращение заявитель получает необходимую информацию по электронной почте.

2. Стандарт предоставления государственных услуг

2.1. Наименование государственных услуг: "Психолого-медико-педагогическое обследование детей" (далее – услуга 1), «Коррекционно-развивающая, компенсирующая и логопедическая помощь обучающимся» (далее - услуга 2), «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (далее – услуга 3).

2.2. В части выполнения административных процедур, указанных в пункте 3.2. настоящего регламента, государственные услуги предоставляется Центром.

В предоставлении государственных услуг в части информирования по вопросам предоставления государственной услуги и направления несовершеннолетних обучающихся и их законных представителей в Центр для получения услуги также участвуют образовательные организации, территориальные КДНиЗП, ГУ МВД Российской Федерации по Иркутской области, СУ СК России по Иркутской области. Министерство образования Иркутской области обеспечивает и контролирует деятельность Центра по предоставлению государственной услуги.

2.3. Результатом предоставления услуги 1 являются рекомендации педагогов-психологов, врача-психиатра по итогам психолого-медико-педагогических обследований 700 обучающихся в год¹; услуги 2 – психокоррекция поведения, преодоление трудностей (обеспечение позитивной динамики) в обучении, социальной адаптации и развитии у 500 обучающихся в год; услуги 3 – оказание консультационной помощи 2100 обучающимся, родителям (законным представителям) и педагогам в год по вопросам социальной адаптации и развития несовершеннолетних обучающихся.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

2.4.1. Информация о результатах предоставления государственных услуг 1 и 2 выдается в письменной форме заявителю в виде рекомендаций на основании письменного обращения получателя государственной услуги в срок, не превышающий 14 дней со дня заключения договора на оказание услуг между

¹ Объем определяется государственным заданием Центра и может меняться.

заявителем и Центром. На втором экземпляре с письменными рекомендациями, который остается в Центре и подкрепляется в личное дело обучающегося, законный представитель подписывает лично: «С результатами ознакомлен, второй экземпляр получен (дата, подпись)».

Информация по итогам предоставления государственной услуги 3 на основании устного обращения получателя государственной услуги 3 предоставляется заявителю специалистом Центра в устной или письменной форме в момент устного обращения. Государственная услуга 3 может быть оказана в онлайн формате, в очном формате, индивидуально, в форме групповой консультации (при одинаковом запросе и в случае, если информация не является конфиденциальной), при помощи различных средств связи.

Получатель государственной услуги имеет возможность получить информацию без ограничения сроков предоставления посредством личного обращения к специалистам Центра.

2.4.2. Государственные услуги могут быть оказаны на базе Центра (по фактическому адресу), а также во время выездов специалистов в муниципальные образования Иркутской области.

Государственная услуга 2 определяется психоэмоциональным состоянием несовершеннолетнего и может оказываться на протяжении длительного времени (до двух лет) в зависимости от тяжести психоэмоционального состояния несовершеннолетнего, его реабилитационного потенциала, динамики. Решение о зачислении (отказе в зачислении) получателя государственной услуги 2 в психокоррекционную программу в Центр принимается руководителем Центра в течение 7 рабочих дней с момента приема полного пакета документов и подписания договора на оказание услуг, с учетом результатов оказания государственной услуги 1.

2.4.3 Сроки предоставления государственных услуг - с момента заключения договора (или устного обращения на получение государственной услуги 2) на получение услуг между законным представителем и Центром, дальнейшего приема получателя государственных услуг до завершения получения услуги в соответствии со сроком и требуемым объемом психолого-медико-педагогической помощи. Продолжительность обследований в каждом конкретном случае зависит от возрастных и индивидуально-психологических особенностей детей и подростков и содержания оказываемой им психолого-медико-педагогической помощи. По завершению оказания государственной услуги 1 (по обращению заявителей услуг) возможно, при наличии показаний, предоставление государственной услуги 2 и государственной услуги 3, в том числе разово.

5. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами: Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"; Федеральный закон от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации", Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"; Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"; Федеральный Закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

2.6. Перечень документов и информации, необходимых для получения государственных услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно.

2.6.1. Предоставление государственной услуги 2 осуществляется на основании заключенного договора на оказание услуг, государственной услуги 1 – на основе письменного согласия законного представителя, государственной услуги 3 – на основе обращения, в том числе устного.

2.6.2. Для получения государственных услуг в Центре в Центр представляются следующие документы:

копия свидетельства о рождении ребенка;

документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего получателя услуги:

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий - для граждан Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный Федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации, - для иностранных граждан;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные Федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства в Российской Федерации, - для лиц без гражданства;

форма N 026/у-2000 "Медицинская карта" (при наличии).

2.6.3. Дополнительно заявителем при поступлении в Центр могут быть предъявлены следующие документы:

заключение психолого-медико-педагогической комиссии - при приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов для приема детей для проведения индивидуальной и групповой коррекционно-развивающей работы;

заверенная в установленном порядке копия документа, подтверждающего родство заявителя (или законность представления прав несовершеннолетнего получателя услуги) - при приеме обучающихся, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства.

2.6.4. Все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык. Законные представители несовершеннолетнего получателя услуги имеют право по своему усмотрению представлять другие документы.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственных услуг:

отсутствие полного пакета надлежаще оформленных документов, необходимого для решения вопроса о предоставлении государственной услуги;

несоответствие сведений из документа, удостоверяющего личность получателя услуги, сведениям о получателе услуги в представленном пакете документов.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственных услуг:

несоответствие статуса заявителя на получение государственной услуги (наличие у заявителя медицинских или возрастных противопоказаний к освоению основных общеобразовательных программ, соответствующих уровня и направленности) категориям заявителей, указанным в п. 1.2.1 данного регламента;

отсутствие свободных мест (времени для приема) в Центре;
предоставление документов, оформленных с нарушением требований законодательства Российской Федерации или утративших силу документов;
запрос не входит в компетенцию специалистов Центра.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги 1: подбор и проведение психолого-медико-педагогических диагностических обследований обучающихся, обработка полученных результатов, подготовка выводов, рекомендаций и прогнозов развития психоэмоционального самочувствия несовершеннолетних и, при необходимости, направление заказчика на консультацию к узким специалистам (врачу-психиатру, врачу-неврологу, клиническому психологу, семейному психологу, психотерапевту и иным); услуги 2: подбор психокоррекционных методик и/или психокоррекционных программ, проведение психокоррекционной работы с несовершеннолетним обучающимся и, при необходимости, с его законными представителями, проведение скринингов психоэмоционального состояния, выходной диагностики, психолого-педагогических консилиумов (при необходимости), подготовка рекомендаций; услуги 3: психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников на основании запросов.

2.10. Государственные услуги предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания после обращения о предоставлении государственных услуг не должен превышать 7 рабочих дней (в экстренных случаях – не более 3 рабочих дней)², а также при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 14 рабочих дней (в экстренных случаях – не более 3 рабочих дней)³.

2.12. Срок регистрации договора о предоставлении государственной услуги между Центром и заявителем.

Договор о предоставлении государственной услуги регистрируются в день заключения с фиксацией в соответствующем журнале.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

2.13.1. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя комфортные условия

² Максимальный срок ожидания может быть продлен по желанию заказчика либо по причинам, не зависящим от Центра, но не более 14 рабочих дней.

³ Максимальный срок ожидания может быть продлен по желанию заказчика либо по причинам, не зависящим от Центра, но не более 14 рабочих дней.

для ожидания и заполнения необходимых документов, соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям охраны труда, содержать условия для реализации различных видов психолого-педагогической и медицинской помощи.

2.13. Показатели доступности и качества услуг 1 и 3: соответствие выполненного показателя объема по каждой государственной услуге плановому показателю; услуги 2: соответствие выполненного показателя объема государственной услуги плановому показателю, наличие положительной динамики в психоэмоциональном состоянии обучающегося.

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. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных процедур, является руководитель Центра.

3.2. Предоставление государственных услуг включает в себя следующие административные процедуры: ознакомление заявителя с уставом Центра, лицензией на право ведения медицинской деятельности; уточнение причины обращения и вида услуги, в котором нуждается заявитель; прием и рассмотрение документов от заявителя; принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги; заключение договора о предоставлении услуг на безвозмездной основе; осуществление психолого-медико-педагогического обследования обучающихся с учетом разнообразия их особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей; выдача рекомендаций (направлений к узким специалистам) по итогам предоставления государственных услуг заявителю.

3.3. Ознакомление заявителя с уставом Центра, лицензией на право ведения медицинской деятельности и другими документами, регламентирующими психолого-медико-педагогическую деятельность Центра.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала указанной административной процедуры, является приход заявителя в Центр. Ознакомление заявителя с уставом Центра, лицензией на право ведения медицинской деятельности и другими документами, регламентирующими психолого-медико-педагогическую деятельность Центра, осуществляется педагогами-психологами, врачом-психиатром (далее – работник). С целью ознакомления заявителя с уставом Центра, лицензией на право ведения медицинской деятельности, другими документами, регламентирующими психолого-медико-педагогическую деятельность Центра, Центр обязан разместить указанные документы на своем официальном сайте и информационном стенде. Критерии принятия решения: работник обязан

ознакомить заявителя с уставом Центра, лицензией на право ведения медицинской деятельности и другими документами, регламентирующими психолого-медико-педагогическую деятельность Центра. Результатом данного административного действия является факт ознакомления с вышеназванными документами. На основании полученной информации заявитель уточняет причину обращения и вид услуги, в котором нуждается. Общий максимальный срок выполнения указанной административной процедуры 1 рабочий день.

3.4. Прием и рассмотрение документов от заявителя.

Для получения государственных услуг получатели услуг представляют в Центр документы, указанные в пункте 2.6. настоящего регламента. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала рассмотрения документов, является обращение заявителя в Центр и первый прием в заранее согласованное время. Организация приема получателей услуги в Центре осуществляется работником Центра. Работник в день первого приема осуществляет прием документов, сверяет копии документов, необходимых согласно пункту 2.6. данного регламента, с оригиналами. При выявлении в представленных документах признаков подделки Работник докладывает об этом руководителю Центра для принятия решения о направлении соответствующего сообщения в правоохранительные органы. Критерием принятия решения служит наличие (отсутствие) представленных документов основаниям для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.8 данного регламента. Результатом данного административного действия является прием документов и заключение договора о предоставлении государственных услуг, который заверяется подписями сторон. Способом фиксации результата выполнения административного действия является регистрация договора в журнале регистрации договоров об оказании услуг. Общий максимальный срок выполнения указанной административной процедуры 1 рабочий день.

3.5. Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала указанной административной процедуры, является прием полного пакета документов от заявителя. По результатам рассмотрения документов в течение 1 рабочего дня со дня обращения о предоставлении государственных услуг руководителем Центра принимается решение о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги. Работник не позднее рабочего дня, следующего за днем обращения, формирует проект решения о предоставлении государственной услуги (проект приказа о зачислении в Центр) с указанием даты начала действия государственной услуги или проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги. Работник представляет

руководителю Центра проект решения на утверждение. Критерием принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги является наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, изложенных в пункте 2.9. данного регламента. Решение о предоставлении (отказе в предоставлении) доводится до заявителя в течение 2-х рабочих дней с момента обращения о предоставлении государственной услуги. Результатом данных административных действий является приказ о зачислении в Центр и/или заключение договора с родителями о предоставлении психолого-педагогических, медицинских и/или социальных услуг или сообщение об отказе в предоставлении государственной услуги, направляемое заявителю в устной форме. В случае получения отказа в предоставлении государственных услуг по причине отсутствия свободных мест в Центре получатель услуги может обратиться к работникам Центра для получения информации о других Центрах, подведомственных министерству образования Иркутской области.

3.6. Осуществление психолого-педагогической и медицинской помощи обучающемуся с учетом разнообразия особых потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся. Осуществление психолого-педагогической и медицинской помощи осуществляется по следующим направлениям: психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их законных представителей и педагогических работников; коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися; помощь обучающимся в социальной адаптации; помощь организациям, осуществляющим образовательную деятельность, по вопросам реализации основных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся, в том числе психолого-педагогическое сопровождение реализации основных общеобразовательных программ; методическая помощь организациям, осуществляющим образовательную деятельность.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала осуществления психолого-педагогической и медицинской помощи в отношении получателя государственной услуги в зависимости от ее конкретного содержания и возраста получателя услуги являются: приказ о зачислении обучающегося в Центр; договор с родителями о предоставлении психолого-педагогических, медицинских услуг; запись заявителя в журнале предварительной регистрации (в случае предоставления кратковременных консультативных услуг, в том числе и анонимных).

Государственные услуги оказываются Центром в сроки, указанные в пункте 2.4. настоящего регламента, и в соответствии с требованиями, определенными действующим законодательством. Результатом выполнения данной административной процедуры является получение выбранного вида

психолого-педагогической, медицинской помощи, освоение психокоррекционной программы. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: заключение по результатам проведенной психодиагностической, психокоррекционной, психопрофилактической работы с обучающимися по индивидуальным и групповым коррекционно-развивающим программам. Результаты консультативной работы фиксируются в журнале консультаций с соблюдением требований конфиденциальности.

3.7. Выдача документов заявителю.

По окончании предоставления услуги по оказанию психолого-педагогической, медицинской помощи осуществляется выдача рекомендаций и/или справок об оказании услуг заявителю (по требованию заявителя). Юридическим фактом, являющимся основанием для начала осуществления выдачи рекомендаций и/или справок об оказании услуг получателю государственных услуг, является получение выбранного вида помощи или освоение получателем психокоррекционной программы. Организация выдачи рекомендаций получателям услуги в Центре осуществляется работником Центра. Работник в период от 1 до 7 рабочих дней (в зависимости от сложности случая) со дня завершения психокоррекционной программы формирует рекомендации для предоставления заявителю государственной услуги. По результатам проведенной психодиагностической, психокоррекционной, психопрофилактической работы с обучающимся заявителю может быть выдана справка (заключение) о проведенной работе. Руководителем Центра издается приказ о завершении коррекционно-развивающих (компенсирующих) занятий с указанием даты окончания указанной государственной услуги. Результатом данной административной процедуры является приказ. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка в журнале регистрации приказов. Должностным лицом, ответственным за выполнение данного административного действия, является руководитель Центра.

4. Формы контроля за соблюдением и исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственных услуг, принятием решений и исполнением настоящего регламента осуществляется руководителем Центра или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственных услуг. Результатом текущего контроля является отсутствие жалоб заявителей на

качество предоставляемых услуг, наличие положительной динамики в психоэмоциональном состоянии обучающихся.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг.

Текущий контроль за предоставлением государственных услуг осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления государственных услуг, соблюдения и исполнения работниками Центра положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц работников Центра, участвующих в предоставлении государственной услуги. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Центра.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственных услуг (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки). Внеплановые проверки проводятся по требованию правоохранительных органов, информации, содержащейся в обращениях органов государственной власти (государственных органов), граждан и юридических лиц, а также информации, содержащейся в средствах массовой информации, материалах ревизий (проверок), иных документах. Внеплановые проверки могут также проводиться по решению министра образования Иркутской области или иного уполномоченного им лица в целях проверки выполнения предписаний и (или) предложений контролирующего органа о принятии мер по устранению выявленных ранее данным контролирующим органом нарушений.

Формы проведения проверок выбираются руководителем Центра в зависимости от количества нарушений, выявленных в предыдущие периоды.

Проверки могут проводиться и с целью выявления положительного опыта и лучших практик в деятельности работников.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Центра, предоставляющего государственные услуги, а также должностных лиц, работников Центра

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственных услуг, решений и действий (бездействия) Центра, предоставляющего государственные услуги, а

также должностных лиц, работников Центра, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления государственных услуг, письменно с жалобой в Центр, министерство образования Иркутской области. Гражданин в жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сайта министерства образования Иркутской области, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать: наименование Центра, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственные услуги, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее - 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; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Центра, предоставляющего государственные услуги, должностного лица, либо работника; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Центра, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться: нарушение срока предоставления государственной услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми субъекта российской Федерации для предоставления государственной услуги; отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми субъекта Российской Федерации для предоставления государственной услуги,

у заявителя; отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации; затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации; отказ Центра, предоставляющего государственную услугу, органа, должностного лица, предоставляющего государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.6. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в министерство образования Иркутской области, Центр жалобы от заявителя.

5.7. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.8. Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке. Жалоба заявителя может быть адресована: руководителю Центра; должностному лицу министерства образования Иркутской области, ответственному за организацию предоставления государственной услуги; министру образования Иркутской области. Жалобы на решения, принятые руководителем Центра, подаются в вышестоящий орган (министерство образования Иркутской области).

5.10. Сроки рассмотрения жалобы

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме руководителя уполномоченного органа, руководителя, должностных лиц министерства образования Иркутской области дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов. Жалоба, поступившая в Центр, подлежит рассмотрению руководителем в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Центра, предоставляющего

государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

По результатам рассмотрения жалобы министерство образования Иркутской области принимает одно из следующих решений: решение об удовлетворении жалобы заявителя или иного уполномоченного лица, о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения министерства образования Иркутской области, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Центром, предоставляющим государственную услугу, 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 субъекта Российской Федерации, а также в иных формах; решение об отказе в удовлетворении жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю или иному уполномоченному лицу в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. 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.