

**Базовые требования  
к качеству предоставления муниципальной услуги «Психолого -  
педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных  
представителей) и педагогических работников»**

**1. Общие требования.**

1.1. Базовые требования (далее - Требования) по предоставлению муниципальной услуги «Психолого - педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (далее – муниципальная услуга) разработаны в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получатели муниципальной услуги - несовершеннолетние в возрасте от 3 до 18 лет, имеющие проблемы в развитии, обучении, социальной адаптации и нуждающиеся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, родители (законные представители) и педагогические работники (далее Получатель).

1.3. Разработчик Требований (орган, ответственный за организацию предоставления Услуги) – Управление образования Администрации Угличского муниципального района (далее Управление).

1.4. Поставщик муниципальной услуги – Муниципальное учреждение Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония» (далее Поставщик).

**2. Нормативно-правовое обеспечение муниципальной услуги**

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989).

2.3. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

2.4. Федеральный закон от 06.10. 1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

2.5. Федеральный закон от 24 .11. 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.6. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации».

2.7. Федеральный закон от 30.03. 1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

2.8. Федеральный закон от 24.07.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

2.9. Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.10. Закон Российской Федерации от 02.07. 1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

2.11. Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

2.12. Постановление Главного государственного врача Российской Федерации от 29.12.2010 №189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

2.13. Закон Ярославской области от 23.12.2013 №74-З «О нормативах бюджетного финансирования образовательных организаций».

2.14. Приказ департамента финансов Ярославской области от 15.09.2011 № 14н (в редакции от 01.08.2013 № 15н) «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию базовых требований к качеству предоставления (выполнения) государственных услуг (работ)»

2.15. Постановление Администрации УМР от 20.04.2017 № 510 «О внесении изменений в постановление Администрации района от 14.12.2015 № 1904 « Об утверждении Порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Угличского муниципального района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания».

### **3. Состав муниципальной услуги.**

3.1. Муниципальная услуга по психолого - педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников включает в себя консультативную помощь детям и их родителям (законным представителям) и педагогическим работникам (психологическая, дефектологическая, логопедическая).

### **4. Показатели качества муниципальной услуги.**

#### *4.1. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.*

4.1.1. Поставщик муниципальной услуги имеет необходимые помещения, оборудование и оснащение для предоставления муниципальной услуги. Перечень помещений и оборудования, необходимых для оказания услуги, определяется лицензионными требованиями и содержанием реализуемых учреждением образовательных программ и оказываемых услуг.

4.1.2. Территория учреждения, помещения, оборудование и оснащение Поставщика муниципальной услуги соответствуют требованиям СанПиН, пожарной безопасности и охраны труда, лицензионным требованиям. Помещения обеспечены необходимым санитарно-гигиеническим режимом.

4.1.3. Поставщик муниципальной услуги обеспечивает безопасность Получателей услуги при нахождении на территории учреждения.

4.1.4. Поставщик муниципальной услуги обеспечен соответствующими кадрами, имеющими высшее или среднее специальное профессиональное образование в соответствии с лицензионными требованиями, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

4.1.5. Поставщик муниципальной услуги имеет соответствующие психолого-педагогические, психопрофилактические, дополнительные индивидуально-ориентированные коррекционно-развивающие образовательные программы ( типовые или разработанные учреждением) и сертифицированные методики диагностики уровня развития детей.

4.1.6. Показатели качества организации муниципальной услуги:

- соответствие условий оказания услуги требованиям образовательных программ, сертифицированным методикам, СанПиН, пожарной безопасности и лицензионным требованиям;

- соответствие действий работников Поставщика муниципальной услуги требованиям нормативно-правовых актов и устава Поставщика муниципальной услуги.

#### *4.2. Требования к процессу предоставления муниципальной услуги.*

4.2.1. Муниципальная услуга оказывается на основании обращения родителей (законных представителей) ребенка или Администрации образовательного учреждения.

**4.2.2.** Заявление на оказание услуги может быть предоставлено самим Получателем услуги с 15 летнего возраста.

4.2.3. При обращении в обязательном порядке проводится первичная диагностика уровня развития ребёнка и формируется индивидуальная карта его развития, в которой фиксируются основные параметры развития и заключения специалистов. На обследование ребёнка поставщик услуги должен получить согласие его родителей или законных представителей.

4.2.4. Консультативная помощь детям с ограниченными возможностями здоровья и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, детям с отклонениями в познавательном, речевом, эмоциональном, поведенческом развитии оказывается индивидуально, исходя из особенностей их развития.

Обращение за помощью фиксируется в специальном журнале, результаты работы специалистов учреждения – поставщика услуги отражаются в индивидуальной карте развития ребёнка.

4.2.4. Продолжительность оказания муниципальной услуги (ее составляющих) определяется индивидуальными особенностями развития ребёнка и индивидуальным запросом ребёнка и его родителей (законных представителей).

4.2.5. Поставщик муниципальной услуги обеспечивает конфиденциальность данных о Получателях муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.6. Показатели качества процесса предоставления муниципальной услуги:

- научная обоснованность применяемых диагностических, коррекционных и профилактических методов и методик работы;

- соответствие процесса предоставления муниципальной услуги проблеме клиента содержанию применяемых методик;

- соответствие процесса предоставления муниципальной услуги лицензионным требованиям.

#### *4.3. Требования к результату предоставления муниципальной услуги.*

4.3.1. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) (психологической, дефектологической, логопедической) является предоставление ребенку и его родителям (законным представителям) полной и объективной информации об индивидуальных особенностях развития ребёнка и возможных способах коррекции и профилактики нарушений в развитии ребёнка, в том числе доступных в учреждении – Поставщике услуги.

4.3.2. Показателем качества оказания муниципальной услуги образовательным учреждением — Поставщиком является:

- удовлетворенность потребителей качеством предоставляемой услуги.

## **5. Порядок оказания муниципальной услуги**

### *5.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.*

5.1.1. Информирование Получателей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляет Поставщик муниципальной услуги, а также Управление образования Администрации Угличского муниципального района, муниципальные образовательные учреждения района.

5.1.2. Поставщик муниципальной услуги обязан ознакомить Получателя с содержанием муниципальной услуги, с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, с основными образовательными программами, реализуемыми учреждением, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

5.1.3. Информация о муниципальной услуге размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте Поставщика и Управления образования Администрации Угличского муниципального района (<http://edu.uglich.ru>), а также в специальных рекламных буклетах. Кроме того, информация о муниципальной услуге размещается в помещении Поставщика муниципальной услуги на стендах, расположенных в местах, доступных для Получателей.

5.1.4. Лицом, ответственным за информирование Получателей о муниципальной услуге, является руководитель учреждения-Поставщика муниципальной услуги.

5.1.5. Управление образования Администрации Угличского муниципального района осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием психолого-педагогической и медико-социальной помощи детям.

## 5.2. Информация о Поставщике муниципальной услуги.

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Телефон	Адрес сайта	Адрес электронной почты
1	Муниципальное учреждение Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония»	152613, Ярославская обл., г. Углич, ул. Зины Золотовой дом 42	(48532) 5-05-11	<a href="http://www.garmoniya.uglich.ru">www.garmoniya.uglich.ru</a>	<a href="mailto:garmoniy.uglich@mail.ru">garmoniy.uglich@mail.ru</a>

Режим работы:

понедельник-пятница – с 9.00 до 20.00,

суббота – с 9.00 до 14.00.

Выходной день – воскресенье, праздничные дни.

Общее обеденное время для учреждения не установлено. На обеденный перерыв учреждение не закрывается.

## 5.3. Условия предоставления муниципальной услуги.

5.3.1. Муниципальная услуга «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников» оказывается за счет бюджетных средств, то есть является бесплатной для ее Получателя.

5.3.2. В случае, если Получателем услуги является иногородний клиент с запросом по проблеме воспитания и развития ребенка или взрослый с личными проблемами, то услуга оказывается на платной основе.

5.3.3. Прейскурант цены на оказание услуги на платной основе утверждается Постановлением Администрации Угличского муниципального района.

Перечень документов для получения муниципальной услуги на платной основе:

- приказ об организации платных образовательных услуг в учреждении;
- договор с педагогом на оказание платных образовательных услуг;
- договор с Получателем услуги;
- расписание консультативного приема за рамками основного рабочего времени;
- реквизиты для платежа (платежная квитанция);
- акты приема-передачи выполненных работ.

5.3.4. Муниципальная услуга оказывается по предварительной записи, в согласованные с Получателем услуги сроки. Запись может быть сделана по телефону.

5.3.5. Заявление о приеме в учреждение регистрируется в день поступления с проставлением на них регистрационных номеров.

*5.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении и прекращения оказания муниципальной услуги.*

5.4.1. Получателям отказывается в получении муниципальной услуги по следующим основаниям:

- отказ Получателей от предоставления необходимых для оказания услуги сведений о состоянии здоровья и развития детей;
- наличие у ребёнка на момент обращения за муниципальной услугой заболевания, делающего оказание услуги невозможным по медицинским показаниям;
- отсутствие в учреждении-Поставщике муниципальной услуги специалистов, необходимых для оказания услуги.

5.4.2. Предоставление муниципальной услуги прекращается по желанию Получателя в любое время.

5.4.3. Предоставление муниципальной услуги прекращается по инициативе Поставщика по основаниям, предусмотренным уставом учреждения-Поставщика услуги.

5.5. Действия Поставщика муниципальной услуги, нарушающие права её Получателя, могут быть обжалованы учредителю (Управление образования Администрации Угличского муниципального района) или в судебном порядке.

5.5.1. Обжалование учредителю действий (бездействия) Поставщика муниципальной услуги в процессе предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5.2. При обращении Получателя муниципальной услуги в Управление образования Администрации Угличского муниципального района срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения. В случае, если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, по решению начальника Управления образования Администрации Угличского муниципального района срок рассмотрения жалобы может быть продлён, но не более, чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы Получатель муниципальной услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

*5.6. Получатели муниципальной услуги имеют право:*

- на уважение своей чести и достоинства;
- на защиту своих законных прав и интересов, затрагиваемых при оказании услуги, включая право на полный или частичный отказ от получения услуги;
- на получение информации о выявленных особенностях развития ребёнка, о содержании коррекционной и профилактической помощи, оказываемой в учреждении;
- на получение услуги в соответствии с современным уровнем развития педагогики, психологии и медицины;
- на получение услуги в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и лицензионным требованиям;
- на сохранение в тайне информации об уровне развития и состоянии здоровья ребёнка и факта обращения за муниципальной услугой;
- на обжалование действий сотрудников учреждения-Поставщика муниципальной услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

*5.7. Права Поставщика муниципальной услуги.*

5.7.1. Поставщик муниципальной услуги самостоятелен в организации, планировании и оказании услуги; в подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, Уставом учреждения. Компетенция поставщика услуги определяется Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

## **6. Порядок контроля за оказанием муниципальной услуги**

6.1. Контроль соблюдения базовых требований осуществляется в форме плановых и внеплановых комплексных, тематических проверок Поставщика муниципальной услуги Управлением образования Администрации Угличского муниципального района в целях:

- обеспечения соблюдения (исполнения) Поставщиком муниципальной услуги обязательных для исполнения требований законодательства;
- изучения и оценки деятельности Поставщика муниципальной услуги и ее результатов;
- выявления в деятельности Поставщика муниципальной услуги причин, способствующих возникновению нарушений обязательных для исполнения требований, а также препятствующих полному и качественному осуществлению его полномочий (функций).

6.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление образования Администрации Угличского муниципального района:

- поручений и обращений руководителей органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных образований, иных уполномоченных должностных лиц в соответствии с их компетенцией;
- обращений граждан и юридических лиц с заявлениями и жалобами на нарушение прав и законных интересов Получателей муниципальной услуги;
- иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков нарушений.

6.3. Проверки проводятся специалистами Управления образования Администрации Угличского муниципального района на основании приказа Управления образования в соответствии с их должностными полномочиями.

6.4. Проверка проводится в соответствии с планом проведения проверки. Деятельность проверяющих не должна нарушать установленный режим работы Поставщика муниципальной услуги.

6.5. Для проведения мероприятий проверки у Поставщика муниципальной услуги могут быть запрошены следующие материалы и документы:

- локальные акты, регламентирующие его деятельность;
- личные дела обучающихся;
- календарные учебные графики;
- иные материалы по тематике проверок.

6.6. На основании справок проверяющих об итогах проверки Поставщику муниципальной услуги могут быть направлены письмо или приказ.

Письмо направляется в случае, если в действиях Поставщика муниципальной услуги не выявлено грубых нарушений соблюдения базовых требований к качеству муниципальной услуги.

Приказ издаётся в случае принятия учредителем решения о приостановлении деятельности Поставщиком муниципальной услуги;

6.7. Контроль организации, процесса и результатов муниципальной услуги происходит во время проверок соблюдения лицензионных условий и плановых проверок Поставщиков муниципальной услуги Управлением образования Администрации Угличского муниципального района по показателям раздела 4 настоящих Требований.