

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВЛАДИМИРСКИЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ имени Л.И. НОВИКОВОЙ»**

УТВЕРЖДЕНО
Ректор института **В.В. Андреева**
Приказ от 29.05.2014 г. №035-С



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОКАЗАНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«Предоставление родителям (законным представителям) несовершеннолетних
обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования
в форме семейного образования, методической, психолого-педагогической,
диагностической и консультативной помощи»
ГАОУ ДПО ВО ВИРО**

**Принято на заседании Учёного совета
Протокол от 26.12.2013 г. №27**

г. Владимир
2014 г.

I. Общие положения

1.1. Положение об оказании государственной услуги «Предоставление родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи» (далее - Положение) государственным автономным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования Владимирской области «Владимирский институт развития образования имени Л.И. Новиковой» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги, и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются: родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение детьми в возрасте от 0 до 7 лет дошкольного образования в форме семейного образования.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги:

1.3.1. Учреждение находится по адресу: 600001, г. Владимир, пр-т Ленина, д.8 а.

Тел. (4922) 36-68-06, факс: (4922) 45-10-24 E-mail: vladspk@gmail.com.

Адрес официального сайта Учреждения: www.viro33.ru

1.3.2. Информация о государственной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- непосредственно сотрудниками Учреждения;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на сайте Учреждения, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стенде в помещении Учреждения, в управлениях образования.

1.3.3. Для получения информации о государственной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону (4922) 32-83-85 к сотрудникам Учреждения, участвующим в предоставлении государственной услуги;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Учреждения;
- в письменной форме по адресу электронной почты кафедры дошкольного образования (E-mail): vladspk.do@gmail.com.

Почтовый адрес, телефоны, факс, адреса электронной почты Учреждения указаны в *Приложении № 5 к Положению*.

График личного приема родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования) ответственными за предоставление услуг сотрудниками:

- еженедельно, вторник – с 15.00 до 17.00.
- выходные дни – праздничные дни, суббота, воскресенье.

1.4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное, в соответствии с блок-схемой (*Приложение №2 к настоящему Положению*).

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы ответственные за предоставление услуг сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования, либо предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги по электронной почте **vladspk.do@gmail.com**

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги (в том числе в электронном виде).

Ответ на обращение дается в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответственные за рассмотрение обращения сотрудники, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов (в том числе в электронном виде).

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченными им лицами, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - «Предоставление родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи».

2.2. Государственная услуга предоставляется Учреждением в устной, письменной форме, электронной, в том числе с использованием дистанционных технологий. Очные консультации предоставляются заявителям только по предварительной записи.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является оказание методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи заявителям по вопросам воспитания, обучения и развития детей.

2.3.1. Методическая помощь родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, включает в себя *рекомендации по использованию в семейном образовании учебно-методических пособий и дидактических материалов с учетом особенностей возраста и развития ребенка-дошкольника.*

2.3.2. Психолого-педагогическая помощь родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающимся, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, включает в себя *конкретные рекомендации по возникшим проблемам в организации семейного образования ребенка-дошкольника.*

2.3.3. Диагностическая помощь включает в себя *выявление проблем или затруднений родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, в организации семейного образования.*

2.3.4. Консультативная помощь родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, оказывается в виде *предоставления информации, объем и формат которой определяется тематикой запроса.*

2.4. Государственная услуга предоставляется по установленному Учреждением графику.

Срок предоставления государственной услуги в Учреждении для заявителей определяется графиком, утвержденным приказом Учреждения, время работы с родителями (законными представителями) составляет не более 60 минут.

2.5. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.6. Для получения государственной услуги не требуется предоставления документов заявителем.

2.7. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством.

2.8. При предоставлении государственной услуги с заявителя плата не взимается.

2.9. Предоставление государственной услуги заявителю не предполагает ожидания в очереди.

2.10. Требования к помещениям предоставления государственной услуги.

2.10.1. требования к местам приема заявителей:

- аудитория, в которой осуществляется прием заявителей, должна быть обозначена вывеской;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

2.10.2. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями;
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

2.11. Показателями оценки доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

- 2) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- 3) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте Учреждения;

- 4) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

- 5) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур

3.1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводится в *Приложении № 1 к настоящему Положению*.

3.2. Предоставление государственной услуги «Предоставление родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи» включает в себя следующие процедуры:

1) разработка нормативно-правовых документов деятельности Учреждения, регламентирующих оказание методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи заявителям;

2) создание условий, обеспечивающих эффективность и качество предоставления государственной услуги;

3) разработка тематических консультаций, методических, психолого-педагогических рекомендаций, оказание диагностической и консультативной помощи заявителям.

3.3. Ответственный за предоставление государственной услуги сотрудник Учреждения информирует население о работе сотрудников Учреждения по предоставлению государственной услуги для заявителей, посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте Учреждения, рассылки информации в управления образования.

3.4. Ответственный за предоставление государственной услуги сотрудник Учреждения создает условия, обеспечивающие эффективность и качество предоставления государственной услуги:

- оказывает методическую, психолого-педагогическую, диагностическую и консультативную помощь заявителям;

- ведёт документацию по регистрации обращений, учёту работы сотрудников по предоставлению государственной услуги заявителям, по формам согласно Приложению № 4 к Положению;

- предоставляет материалы тематических консультаций, методических, психолого-педагогических рекомендаций в электронном виде для размещения на сайте Учреждения.

- ежегодно в мае, декабре готовит статистический отчет деятельности Учреждения по организации консультативной работы для заявителей, по форме согласно приложению № 3 к Положению;

- данные по предоставлению государственной услуги сотрудниками Учреждения включаются в ежегодный анализ работы Учреждения.

3.6. Руководитель Учреждения на основании приказа об организации и порядке предоставления государственной услуги:

- организует работу сотрудников по предоставлению государственной услуги для заявителей, в соответствии с утвержденным Учреждением графиком работы;

- назначает ответственных сотрудников за консультирование;

- обеспечивает дополнительное информирование населения через средства массовой информации о графике работы сотрудников Учреждения по предоставлению государственной услуги;

- контролирует работу сотрудников.

IV. Формы контроля за исполнением Положения

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Положением, и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляют руководитель Учреждения или его проректор.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности.

4.4. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес руководителя Учреждения с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем Учреждения, или уполномоченными им должностными лицами.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия Учреждения, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц (работников) в досудебном порядке.

Контроль деятельности сотрудников, ответственных за предоставление государственных услуг, осуществляет руководитель Учреждения или проректор.

5.2. Заявители могут обжаловать действия или бездействие сотрудников, ответственных за предоставление государственных услуг, а также имеют право обратиться с жалобой лично, по телефонной связи или направить письменное обращение, жалобу (претензию) в Учреждение руководителю, проректору по адресу, номерам телефонов, указанным в *Приложении № 5 к Положению*, на официальный сайт Учреждения - www.viro33.ru и по электронной почте Учреждения - vladspk@gmail.com.

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

5.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

1) наименование Учреждения, должность, фамилию, имя, отчество руководителя;

2) фамилию, имя, отчество заявителя – физического лица, полное наименование заявителя – юридического лица;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть обращения (жалобы);

5) личная подпись и дата подачи обращения (жалобы).

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

5.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Учреждения, либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

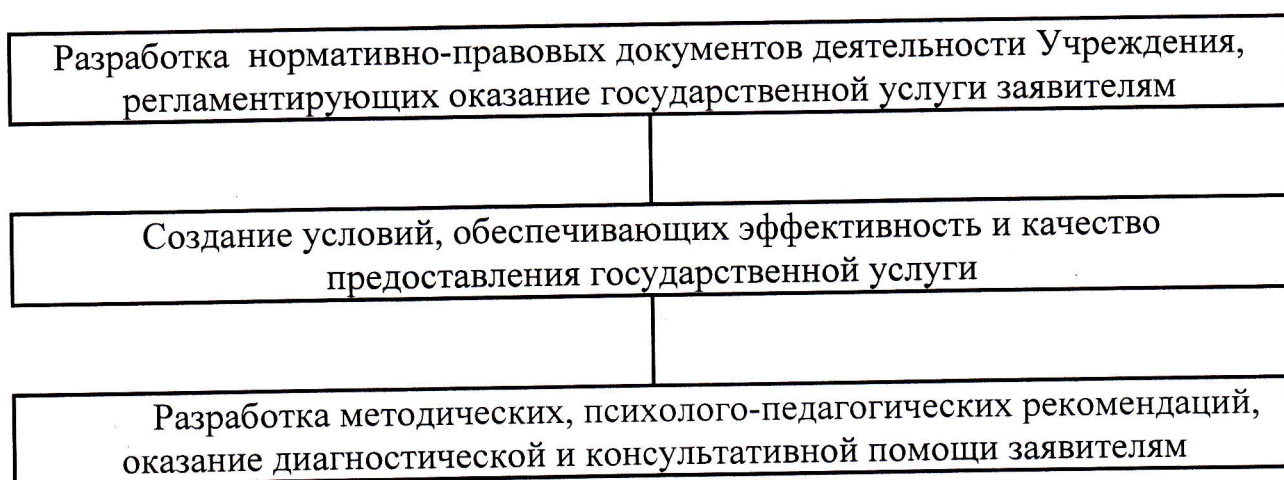
Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

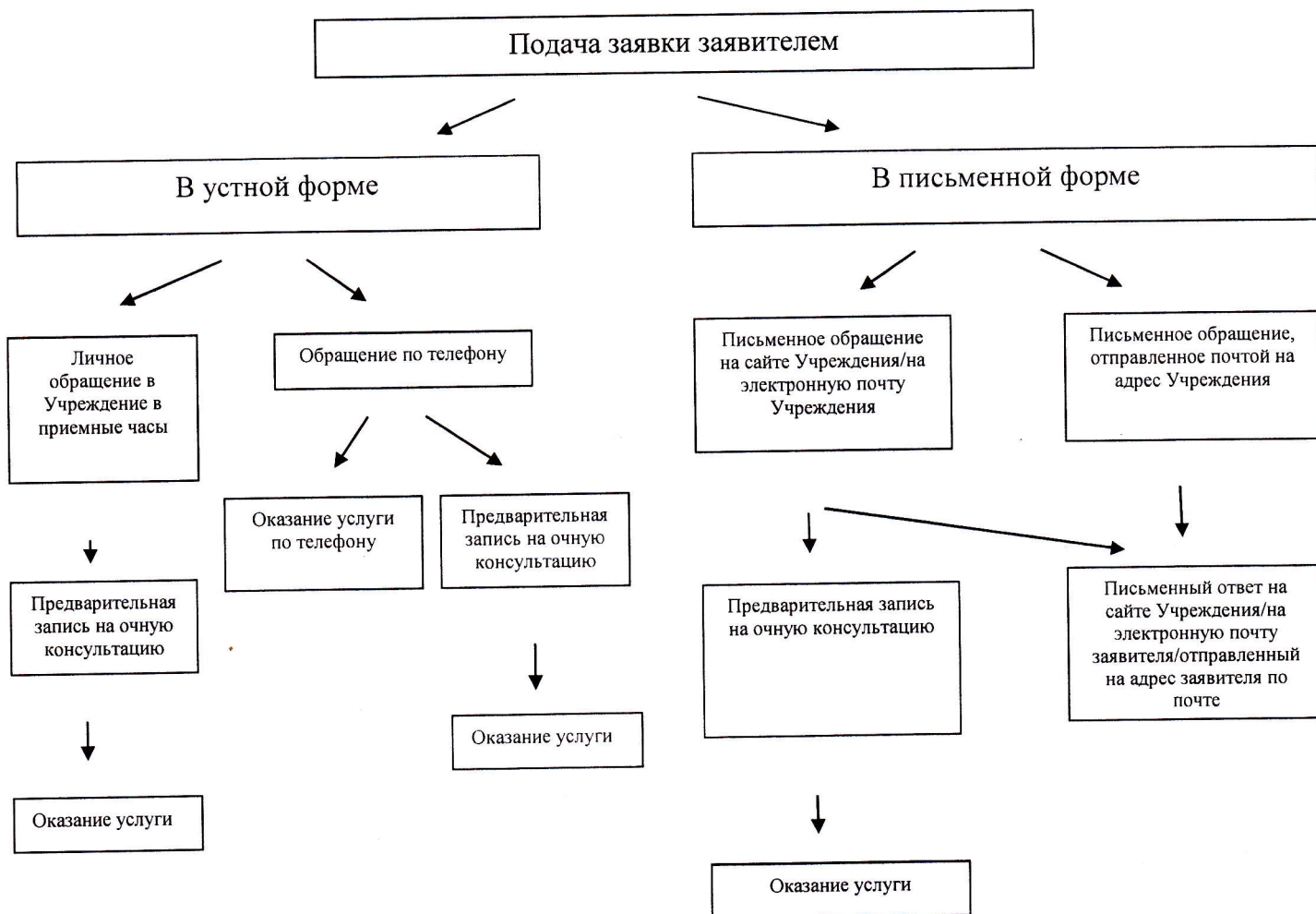
5.7. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) руководитель Учреждения или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

**Блок-схема последовательности действий
при предоставлении государственной услуги ГАОУ ДПО ВО ВИРО
«Предоставление родителям (законным представителям)
несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми
дошкольного образования в форме семейного образования, методической,
психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи»**



**Блок-схема последовательности действий заявителя
для получения государственной услуги ГАОУ ДПО ВО ВИРО
«Предоставление родителям (законным представителям)
несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми
дошкольного образования в форме семейного образования, методической,
психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи»**



Статистический отчёт
о работе сотрудников ГАОУ ДПО ВО ВПР, оказывающих государственную услугу
родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся,
обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного
образования,
в № _____ в _____ учебном году

№ п/п	Дата, время проведения консультации	Форма консультации	Тема консультации, Ф.И.О, должность консультирующих	Количество родителей (законных представителей), получивших консультацию	Выявленные проблемы в вопросах воспитания и обучения обучающихся	Рекомендации, данные в ходе консультирования

**Журнал учёта работы
сотрудников ГАОУ ДПО ВО ВИРО, оказывающих государственную услугу родителям
(законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающих
получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования
№ _____**

№ п/п	Дата, время проведения консультации	Тема консультации	Форма проведения консультации	Рекомендации, данные в ходе консультирования	Ф.И.О. консультанта, должность	Подпись консультанта

**Журнал регистрации обращений
в ГАОУ ДПО ВО ВИРО
родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся,
обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного
образования
№ _____**

№ п/п	Дата, время обращения	Форма обращения	Ф.И.О. родителей (законных представителей)	Проблемы в вопросах воспитания и обучения обучающихся	Ф.И.О., должность лица, принявшего обращение	Дата, время очной консультации

**Список номеров телефонов,
по которым можно сообщить
о нарушении прав и законных интересов, противоправных
решениях, действиях должностных лиц ГАОУ ДПО ВО ВИРО,
предоставляющих государственную услугу**

Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Владимирской области «Владимирский институт развития образования имени Л.И. Новиковой» находится по адресу:

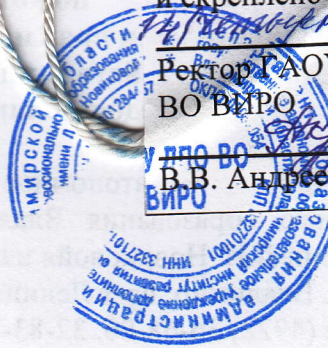
600001, г. Владимир, пр-т Ленина, д. 8 а.

Тел./факс (4922) 36-68-06, 32-83-85 E-mail: vladspk@gmail.com.

Адрес официального сайта Учреждения: www.viro33.ru

Наименование должности	Ф.И.О.	№ телефона
Ректор института	Андреева Валентина Владимировна	(4922) 36-68-06
Проректор	Чикунова Галина Константиновна	(4922) 36-61-27

Прошнуровано,
пронумеровано
и скреплено печатью
листа
Ректор ГАОУ ДПО
ВО ВПО
В.В. Андреева



№ телефона	Ф.И.О.	Время
(9012) 36-88-06	Андреева Валентина	Ректор института
(9012) 36-81-22	Валентина Андреева	Заместитель ректора
	Андреева Валентина	Заместитель ректора
	Андреева Валентина	Заместитель ректора