



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.11.2025

г.Казань

КАРАР

№ 951

Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Психолого-медико-педагогическое обследование детей»

В целях повышения качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными организациями, Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества государственной услуги «Психолого-медико-педагогическое обследование детей».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство образования и науки Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 14.11.2025 № 951

Стандарт
качества государственной услуги
«Психолого-медико-педагогическое обследование детей»

I. Категории (в том числе льготные) получателей государственной услуги

1.1. Получателями государственной услуги по психолого-медико-педагогическому обследованию детей (далее – государственная услуга) являются дети и совершеннолетние граждане в случае обучения в образовательной организации в совершеннолетнем возрасте.

II. Правовое основание оказания государственной услуги

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 20 ноября 1989 года;

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. № 1479 «О противопожарном режиме»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 723 «Об организации работы по межведомственному взаимодействию федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы с психолого-медико-педагогическими комиссиями»;

приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 1 ноября 2024 г. № 763 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;

приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 6 ноября 2024 г. № 778 «Об утверждении типового порядка организации деятельности по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, в том числе типового порядка деятельности центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»;

Конституция Республики Татарстан;

Закон Республики Татарстан от 22 июля 2013 года № 68-ЗРТ «Об образовании»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

2.2. Оказание государственной услуги не регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

III. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

Для предоставления государственной услуги предоставляются следующие документы:

№ п/п	Перечень документов	Организация, осуществляющая выдачу документа, или лица, ответственные за предоставление документа	Срок действия документа
1	2	3	4
1.	Заявление получателя государственной услуги или законного представителя получателя государственной услуги на проведение обследования	Законные представители несовершеннолетних получателей государственной услуги / совершеннолетние получатели государственной услуги	в соответствии с законодательством
2.	Согласие получателя государственной услуги или законного представителя получателя государственной услуги на обработку персональных данных	Законные представители несовершеннолетних получателей государственной услуги / совершеннолетние получатели государственной услуги	в соответствии с законодательством
3.	Оригинал и копия документа, удостоверяющего личность законного представителя получателя государственной услуги / получателя государственной услуги в возрасте старше 14 лет	Территориальные органы Министерства внутренних дел по Республике Татарстан	в соответствии с законодательством

1	2	3	4
4.	Оригинал и копия свидетельства о рождении получателя государственной услуги (для лиц, не достигших 14 лет) или документа, подтверждающего родство получателя услуги	Отделения записи актов гражданского состояния	в соответствии с законодательством
5.	Направление организации управления образованием, организации, осуществляющей социальное обслуживание, медицинской организации либо представление и заключение психолого-педагогического консилиума образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность (специалиста(-ов)), осуществляющего психолого-педагогическое сопровождение обучающегося (при наличии)	Управление (отдел) образования исполнительного комитета муниципального образования по месту жительства, отдел социальной защиты по месту жительства, медицинская организация по месту жительства, психолого-педагогический консилиум образовательной организации	в соответствии с законодательством
6.	Постановление комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о направлении на психолого-медико-педагогическую комиссию (при наличии)	Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав	в соответствии с законодательством
7.	Копия заключения (заключений) о результатах ранее проведенных психолого-медико-педагогических обследований (при наличии)	Психолого-медико-педагогическая комиссия	в соответствии с законодательством
8.	Копии справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и индивидуальной программы реабилитации и абилитации (при наличии)	Федеральное казенное учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Татарстан»	в соответствии с законодательством
9.	История развития ребенка с медицинскими заключениями, содержащая информацию о состоянии здоровья получателя государственной услуги, результатах медицинских обследований и (или) лечения, выданная медицинской организацией по месту жительства (регистрации) получателя государственной услуги в порядке, установленном Министерством здравоохранения Российской Федерации	Медицинская организация	в соответствии с законодательством
10.	Копии диагностических и (или) контрольных работ получателя государственной услуги, заверенные руководителем организации, осуществляющей образовательную деятельность, оригиналы рабочих тетрадей по русскому языку и математике, а для получателей государственной услуги до-	Образовательная организация / родители (законные представители) получателей государственной услуги	в соответствии с законодательством

1	2	3	4
	школьного возраста – результаты самостоятельной продуктивной деятельности		
11.	Аттестат об основном / среднем образовании (при наличии)	Образовательная организация	в соответствии с законодательством

IV. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением «Республиканский центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центральная психолого-медико-педагогическая комиссия» (далее – Комиссия).

4.2. Предоставление государственной услуги осуществляется по предварительной записи получателя государственной услуги на основании заявления и документов, предусмотренных разделом III настоящего Стандарта. Порядок ведения записи и очередности предоставления государственной услуги определяется локальным актом Комиссии.

Срок предоставления государственной услуги составляет не более двух месяцев со дня приема заявления о предоставлении государственной услуги.

4.3. Предоставление государственной услуги осуществляется:

по месту нахождения Комиссии;

в помещениях образовательных организаций при осуществлении выездов для предоставления государственной услуги в муниципальные образования Республики Татарстан.

4.4. Предоставление государственной услуги осуществляется с учетом возрастных, психофизических и иных индивидуальных особенностей получателя государственной услуги каждым специалистом Комиссии, предоставляющим государственную услугу, индивидуально (последовательно) или несколькими специалистами, предоставляющими государственную услугу, одновременно.

В состав специалистов, предоставляющих государственную услугу, входят педагог-психолог, учителя-дефектологи (олигофренопедагог, тифлопедагог, сурдопедагог), учитель-логопед, социальный педагог, врач-педиатр, врач-терапевт, врач-офтальмолог, врач-оториноларинголог, врач – травматолог-ортопед, врач-психиатр. При необходимости в состав комиссии включаются и другие специалисты согласно штатному расписанию Комиссии.

Обследование проводится комиссией в срок не позднее двух месяцев со дня подачи заявления в соответствии с порядком, установленным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 1 ноября 2024 г. № 763 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии».

4.5. Предоставление государственной услуги несовершеннолетним получателям государственной услуги осуществляется в присутствии их родителей (законных представителей).

4.6. При недостаточности сведений о состоянии здоровья получателя государственной услуги, содержащихся в документах, предусмотренных разделом III настоящего Стандарта, необходимых для подготовки заключения по результатам предоставления государственной услуги, или в случае необходимости уточнения ранее установленного диагноза получателю государственной услуги специалисты Комиссии, предоставляющие государственную услугу, могут запросить в срок не позднее пяти рабочих дней со дня проведения психолого-медико-педагогического обследования в рамках предоставления государственной услуги у родителя (законного представителя) несовершеннолетнего получателя государственной услуги или у совершеннолетнего получателя государственной услуги дополнительную информацию о состоянии здоровья.

При недостаточности сведений об организации образовательного процесса получателя государственной услуги, содержащихся в документах, предусмотренных разделом III настоящего Стандарта, необходимых для проведения психолого-педагогического обследования при предоставлении государственной услуги, для определения состояния организации образовательного процесса получателя государственной услуги и выявления соответствия или несоответствия его знаний требованиям образовательной программы, по которой проходит обучение получатель государственной услуги, специалисты Комиссии, предоставляющие государственную услугу, могут запросить в срок не позднее пяти рабочих дней со дня проведения психолого-медико-педагогического обследования в рамках предоставления государственной услуги у организации, осуществляющей обучение получателя государственной услуги, дополнительную информацию о текущей успеваемости и результатах промежуточной аттестации по учебным предметам, копию личной карты обучающегося, копию приказа об обучении на дому (при наличии), индивидуальный учебный план (при наличии).

4.7. Обсуждение предварительных результатов обследования и вынесение заключения Комиссии производятся в отсутствие получателя государственной услуги.

4.8. В ходе предоставления государственной услуги ведется личное дело получателя государственной услуги, включающее документы, представленные родителями (законными представителями), протокол обследования с рекомендациями специалистов Комиссии, предоставляющих государственную услугу.

4.9. Результатом предоставления государственной услуги является коллегиальное заключение специалистов Комиссии, предоставивших государственную услугу (далее – заключение), которое должно содержать указание уровня образовательной программы обучения, вида образовательной организации, профиля группы (класса), условий обучения, рекомендуемых Комиссией для применения в отношении получателя государственной услуги.

4.10. Заключение оформляется в двух экземплярах. Один экземпляр заключения выдается получателю государственной услуги или его родителю (законному представителю) под личную подпись в журнале учета выданных заключений. Второй экземпляр заключения хранится в личном деле получателя государственной услуги.

Порядок оформления и ведения журнала учета выданных заключений определяется локальным актом Комиссии.

4.11. Заключение носит рекомендательный характер и действительно в течение одного календарного года с даты его подписания.

4.12. Родители (законные представители) несовершеннолетних получателей государственной услуги могут получать устные консультации специалистов Комиссии, предоставляющих государственную услугу, по вопросам порядка проведения обследования в Комиссии и его результатов.

4.13. Информация о проведении обследования, результатах предоставления государственной услуги, а также иная информация, связанная с предоставлением государственной услуги, является конфиденциальной. Предоставление указанной информации без письменного согласия получателей государственной услуги или их родителей (законных представителей) третьим лицам не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

V. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. В Комиссии должны быть предусмотрены специально оборудованные кабинеты, оснащенные персональными компьютерами, multifunctional устройствами, мебелью, стандартизированными диагностическими методиками, дидактическими материалами и игровыми пособиями.

5.2. Размеры и техническое состояние помещений должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, также помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

5.3. Территория должна быть благоустроена и озеленена. Расположение на территории построек и сооружений, функционально не связанных с Комиссией, не допускается.

На территории организации, предоставляющей государственную услугу, должна по мере необходимости проводиться уборка. В зимнее время должна проводиться очистка территории от снега по мере необходимости, территорию допускается посыпать песком. Использование химических реагентов не допускается.

5.4. В здании Комиссии должны быть предусмотрены следующие помещения: кабинеты специалистов, осуществляющих предоставление государственной услуги;

кабинеты администрации;

служебно-бытовые помещения.

VI. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. Комиссия должна быть зарегистрирована в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке.

6.2. Помещения Комиссии должны соответствовать требованиям, изложенным в Федеральном законе от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» и Правилах противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации», санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

6.3. Работники Комиссии при необходимости оказывают первичную медико-санитарную помощь получателям государственной услуги.

6.4. Комиссия несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за жизнь и здоровье получателей государственной услуги и работников Комиссии во время предоставления государственной услуги; нарушение прав и свобод получателей государственной услуги и работников Комиссии; за законность и обоснованность применяемых форм, методов и средств организации предоставления государственной услуги.

6.5. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работниками Комиссии обеспечиваются эвакуация и спасение получателей государственной услуги.

6.6. Комиссия должна быть оборудована:
автоматической пожарной сигнализацией;
системой оповещения о пожаре;
необходимыми средствами пожаротушения;
средствами индивидуальной защиты;
средствами, необходимыми для организации эвакуации.

6.7. В Комиссии на видных местах размещаются планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара.

VII. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей

7.1. Объем и структура приема получателей государственной услуги определяются в государственном задании в порядке, установленном Кабинетом Министров Республики Татарстан.

7.2. В случае превышения спроса на государственную услугу (спрос выше предложения в течение года и не превышает государственное задание) над возможностью ее предоставления очередность предоставления государственной услуги регулируется хронологическим порядком предварительной записи в журнале.

7.3. Комиссия должна располагаться в местах с доступной транспортной инфраструктурой для беспрепятственного доступа и получения государственной услуги с учетом потребностей получателей государственной услуги, исходя из ограничений их жизнедеятельности.

7.4. Расписание работы Комиссии в целях создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха составляется с учетом установленных санитарно-гигиенических требований и норм, при этом предоставление государственной услуги в Комиссии должно начинаться не ранее 8.00 часов, а заканчиваться не позднее 20.00 часов.

Режим работы Комиссии регламентируется уставом и иными локальными нормативными актами Комиссии.

7.5. В Комиссии предварительная запись на консультацию получателей государственной услуги осуществляется лично при непосредственном обращении в Комиссию либо по телефону. При наличии возможности оказать консультацию в момент обращения консультация может быть предоставлена без предварительной записи.

7.6. При предоставлении государственной услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидностью обеспечивается организация специальных условий предоставления государственной услуги, включающих в себя предоставление услуг сурдопереводчиков, тифлосурдопереводчиков (при необходимости обследуемому).

Доступность предоставления услуги обеспечивается с помощью сотрудников Комиссии.

VIII. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

8.1. Комиссия должна быть укомплектована квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования специалистов Комиссии устанавливается в пределах утвержденной учредителем штатной численности.

В штатном расписании Комиссии могут быть предусмотрены должности социальных педагогов, специалистов по социальной работе, педагогов-психологов (психологов), юристов и других специалистов.

8.2. К педагогической деятельности допускаются лица, имеющие образовательный ценз, который определяется в порядке, установленном профессиональным стандартом педагога-психолога.

8.3. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже одного раза в три года) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

8.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все специалисты Комиссии должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При предоставлении государственной услуги специалисты Комиссии должны проявлять к получателям государственной услуги максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

8.5. Специалисты Комиссии должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке. Специалисты, уклоняющиеся от медицинских осмотров, профессиональной и гигиенической подготовки, не имеющие личной медицинской книжки установленного образца с результатами медицинских осмотров и профессиональной гигиенической подготовки, к работе не допускаются.

Специалисты Комиссии должны соблюдать правила личной гигиены: приходить на работу в чистой одежде и обуви.

Не допускаются или немедленно отстраняются от работы специалисты с подозрением на инфекционные заболевания.

8.6. К педагогической деятельности не допускаются лица:

лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

имеющие или имевшие судимость, подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации и указанных в абзаце седьмом настоящего пункта;

имеющие неснятую или непогашенную судимость за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, не указанные в абзаце третьем статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации и абзаце третьем настоящего пункта;

признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения;

иностранцы.

Лица из числа указанных в абзаце третьем части второй статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации и абзаце третьем настоящего пункта, имевшие судимость за совершение преступлений небольшой тяжести и преступлений средней тяжести против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, и лица, уголовное преследование в отношении которых по обвинению в совершении этих преступлений прекращено по не реабилитирующим основаниям, могут быть допущены к трудовой деятельности в сфере образования, воспитания, развития несовершеннолетних, организации их отдыха и оздоровления, медицинского обеспечения, социальной защиты и социального обслуживания, в сфере детско-юношеского спорта, культуры и искусства с участием несовершеннолетних при наличии решения Республиканской комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав о допуске их к соответствующему виду деятельности.

IX. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги

9.1. Информация о государственной услуге должна соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.2. Информация о деятельности Комиссии, о порядке и правилах предоставления государственной услуги, объеме государственных услуг, отчете об исполнении государственного задания, стандарте государственной услуги должна быть доступна получателю государственной услуги.

9.3. Комиссия обязана довести до сведения получателей государственной услуги свое наименование и местонахождение. Указанная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование получателей государственной услуги осуществляется посредством:

- размещения настоящего Стандарта в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учредителя Комиссии;

- размещения информации о наименовании и местонахождении Комиссии, деятельности Комиссии, объемах предоставляемой государственной услуги (государственное задание), отчетах об исполнении государственного задания, стандарте государственной услуги на официальном сайте Комиссии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте учредителя Комиссии.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций в средствах массовой информации.

9.4. Получатель государственной услуги вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации об оказываемой государственной услуге.

9.5. Комиссия обязана своевременно представить получателю государственной услуги достоверную информацию о государственной услуге, ознакомить с правилами и условиями получения государственной услуги. В состав информации о государственной услуге должны быть включены:

- настоящий Стандарт;
- информация об условиях предоставления государственной услуги;
- информация о возможности влияния получателей государственной услуги на качество услуги;
- сведения о средствах коммуникации получателей государственной услуги со специалистами Комиссии;
- информация о возможности оценки качества государственной услуги со стороны получателя государственной услуги;
- информация о предоставлении платных услуг с указанием размера стоимости услуг;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственных услуг;

гарантийные обязательства Комиссии.

9.6. Информация о деятельности Комиссии, о порядке и правилах предоставления государственной услуги обновляется (актуализируется) по мере необходимости, но не реже двух раз в год.

Х. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

непредставление или неполное предоставление документов, предусмотренных разделом III настоящего Стандарта;

наличие в представленных документах, предусмотренных разделом III настоящего Стандарта, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них в установленном порядке исправлений, а также повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

10.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги после устранения недостатков заявитель может повторно обратиться за предоставлением государственной услуги в порядке, аналогичном порядку первичного обращения, установленному разделом IV настоящего Стандарта.

XI. Описание результата предоставления государственной услуги

Индикаторы качества предоставления государственной услуги приведены в следующей таблице:

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Источник информации	Пороговое значение индикатора	Весовой коэффициент
1	2	3	4	5	6	7
1.	Доля получателей государственной услуги / родителей (законных представителей) получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью услуги	процентов	$\frac{O_k + O_d}{2 \times O_{\text{общ}}} \times 100\%,$ где: O_k – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги; O_d – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги; $O_{\text{общ}}$ – общее число	по результатам мониторинга	90	5

1	2	3	4	5	6	7
			опрошенных родителей (законных представителей)			
2.	Количество случаев нарушения безопасности жизнедеятельности	единиц	учитываются случаи травматизма обучающихся, связанные с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы государственной организации, прилегающей территории	по результатам мониторинга	0	6
3.	Доля обоснованных жалоб на деятельность государственной организации со стороны получателей государственной услуги / родителей (законных представителей) получателей государственной услуги, иных заинтересованных лиц	процентов	$\frac{Ж_0}{Ж} \times 100\%,$ где: $Ж_0$ – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги / родителей (законных представителей) получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период; $Ж$ – общее число жалоб получателей государственной услуги / родителей (законных представителей) получателей государственной услуги, поступивших в отчетный период	на основании анализа жалоб на Комиссию, поступивших в виде писем граждан (организаций) по почте либо электронной почте, и сведений о принятых по ним мерах	0	9
4.	Укомплектованность штатными работниками	процентов	$\frac{Ч_ф}{Ч_{шр}} \times 100\%,$ где: $Ч_ф$ – фактическая численность работников учреждения; $Ч_{шр}$ – численность работников учреждения, предусмотренная штатным расписанием	по результатам мониторинга	100	7

XII. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта государственной услуги

12.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба) подается получателем государственной услуги или законным представителем получателя государственной услуги в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Комиссию. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Комиссии подаются учредителю Комиссии.

12.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комиссии, руководителя Комиссии, работников Комиссии может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Комиссии, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) либо Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (uslugi.tatarstan.ru), официального сайта учредителя Комиссии, а также может быть принята при личном приеме получателя государственной услуги.

12.3. Жалоба должна отвечать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

12.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Регистрация жалобы осуществляется не позднее трех календарных дней со дня поступления жалобы в соответствии с правилами делопроизводства Комиссии, в случае обжалования отказа Комиссии, должностного лица Комиссии в приеме документов у получателя государственной услуги 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.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством принимается решение и не позднее рабочего дня, следующего за днем его принятия, получателю государственной услуги в письменной форме и по желанию получателя государственной услуги в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги указывается информация о действиях, осуществляемых Комиссией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги, и о дальнейших действиях, которые необходимо совершить получателю государственной услуги в целях получения государственной услуги.

12.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе получателю государственной услуги даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

12.8. 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.

12.9. Получатели государственной услуги и их законные представители вправе обжаловать решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

XIII. Порядок контроля за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти

13.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

XIV. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно

14.1. Государственная услуга в пределах средств, предусмотренных на выполнение государственного задания Комиссии на соответствующий год, предоставляется бесплатно.
