

**Порядок
оказания услуг психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным представителям) детей,
а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей,
оставшихся без попечения родителей**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1.2. Порядок разработан в рамках реализации мероприятий проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на базе муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №7 города Азнакаево» Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан.

1.3. Порядок определяет сроки, последовательность действий (процедур) по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Получатель Услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Центр оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Центр) – Консультационный Центр созданный на базе муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная №7 города Азнакаево» Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан, оказывающий Услуги получателям Услуги.

Специалист Центра (далее – консультант) – лицо, привлеченное Центром для оказания Услуги, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги.

1.5. Категории получателей Услуг:

- родители (законные представители) детей, в том числе родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

1.6. Услуги оказываются непосредственно специалистами Центра, в том числе педагогами, педагогами-психологами, учителями-логопедами, учителями-дефектологами.

1.7. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ (в ред. от 11.06.2021);
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ (в ред. от 16.04.2022);
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. №240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. N 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства на период до 2027 года»;
- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 31 января 2020 г. N МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- Методические рекомендации по оказанию услуг психолого- педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденные Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 г. № Р-183.
- Методические рекомендации по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2023, согласно письму Министерства просвещения Российской Федерации от 29 декабря 2022 № АБ-3917/07.

1.8. Основной целью оказания Услуг является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования, планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании,

развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.9. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказывается получателям Услуг на безвозмездной основе за счет средств муниципального, регионального и федерального бюджетов.

1.10. Обеспечивается доступность получения Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг.

2. Порядок оказания услуг

2.1. Содержание и виды Услуг:

2.1.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

- Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях.

- Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Центра.

- Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

- Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

2.1.2. Услуга предполагает выбор любого запроса получателем консультации в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя.

2.1.3. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя, но не более 45 минут.

2.1.4. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - в помещении Центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги;

- в форме выездной очной консультации - консультация по месту жительства получателя Услуги или в выделенном для проведения консультации помещении, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения

психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Центра;

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования;

2.1.5. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

2.1.6. В случае, если запрос получателя лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.2. Порядок записи на получение Услуги:

2.2.1. Оказание Услуг осуществляется по предварительной записи в соответствии с циклограммой работы консультантов. Запись может осуществляться лично, по телефону, электронной записи на сайте, электронной почте, социальной сети.

2.2.2. Возможность получения Услуги предоставляется не позднее, чем в течение 10 календарных дней со дня обращения.

2.2.3. Получатель Услуги вправе обозначить тему своего запроса заранее в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения Услуги, а также непосредственно в момент начала консультации.

2.2.4. Получатель Услуги вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

2.2.5. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги Центра подбирает соответствующего консультанта. В случае, если в ходе оказания Услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах его возможностей.

2.2.6. Получатель вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Каждое новое обращение учитывается как отдельная Услуга.

2.2.7. Получателю Услуги предоставляется возможность выбора времени консультации в пределах режима работы консультантов: понедельник-пятница с 8-00 до 19-00, суббота, воскресенье: с 9-00 до 15-00 по местному времени.

2.2.8. При записи предоставляется возможность выбора специалиста.

Информация о специалистах размещается на сайте организации для осуществления информированного выбора получателями Услуги.

При этом возможность получения Услуги определяется не по доступности конкретного специалиста для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого специалиста в определенный срок.

2.2.9. По завершении записи получатель Услуги информируется о:

- регистрации заявки, дате получения консультации, специалисте, который окажет Услугу, или отказе в получении Услуги и причинах отказа;
- конфиденциальности предоставленной информации.

2.3. Основания для отказа в предоставлении Услуги:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации).

В подобных случаях специалист разъясняет факт возможного нарушения закона и предлагает законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой Услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению, развитию и воспитанию.

В подобных случаях специалист разъясняет факт иного характера оказываемой помощи и информирует на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

2.4. Особенности оказания Услуги:

2.4.1. Перечень документов, необходимых для получения Услуги:

- заявка на получение Услуги, поданная в соответствии с п. 2.2 настоящего Порядка;
- согласие получателя Услуги на обработку персональных данных (приложение № 1 к настоящему Порядку);
- иные документы по желанию получателя Услуги.

2.4.2. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Центра с согласия либо по инициативе получателя Услуги за исключением случаев, указанных в п. 2.4.9 настоящего Порядка.

2.4.3. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

2.4.4. После оказания Услуги получатель Услуги информируется о возможности оценить качество услуги путем анкетирования на федеральном портале «Растимдетей.рф».

2.4.5. Услуга не оказывается непосредственно детям. В исключительных случаях возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

2.4.6. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио/видео фиксацию оказания Услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного информирования консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто, чтобы это не затрудняло оказание Услуги.

2.4.7. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.4.8. Право на выездную очную консультацию на дому предоставляется следующим категориям граждан: инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие детей-инвалидов с тяжелыми множественными нарушениями в развитии.

Право выбора специалиста в данном случае получателем Услуги не реализуется, выбор осуществляется Центром с учетом организации оказания Услуг. Право выбора времени оказания Услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания Услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

2.4.9. Услуга может быть оказана получателю анонимно. При этом консультант заполняет отчетную документацию согласно Порядка, указывая вместо Ф.И.О. получателя Услуги - «анонимно».

3. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

3.1. Услуги оказываются в помещениях Центром, оснащенных компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключенные к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связи с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг).

3.2. Очная консультация оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

3.3. В помещениях Центра оборудуется зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

3.4. В помещении для оказания Услуги оборудуется зона ожидания для детей получателей Услуги. Решение о присутствии ребенка в помещении в ходе оказания Услуги осуществляется получателем, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

3.5. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Центром обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

3.6. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя

Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Центр принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

3.7. Для проведения выездных очных консультаций, консультанты обеспечиваются оборудованием, позволяющим обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

3.8. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Получателям Услуги предоставляется выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Центра (связь с использованием Интернет-соединения - бесплатного проприетарного программного обеспечения (Скайп, Ватсап, Телеграм, Зум, и т.п.), электронной почты, социальные сети и т.п.).

Телекоммуникационный сервис Центра позволяет осуществлять видеосвязь с получателем Услуги и демонстрацию получателю Услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость Интернет-соединения позволяет использование аудио- и видео связи, а также позволяет консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, консультант ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя Услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

4. Информационное обеспечение оказания услуг

4.1. Центр обеспечивает размещение документов, связанных с оказанием Услуг, а также контактных данных Консультационного пункта:

- условий оказания Услуг, включая кадровые,
- различных вариантов формата оказания услуг (виды услуг и категории вопросов),
- круга получателей Услуги, категории получателей Услуги и права отдельных категорий в рамках получения Услуги,
- график приема посетителей по вопросам предоставления Услуг и другую необходимую информацию.

Информация размещается на официальных сайтах в сети «Интернет» Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №7 города Азнакаево» Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан.

Могут быть подготовлены раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг, сформированы пояснительные материалы для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

4.2. Информация об оказании Услуги излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

4.3. Информирование получателей организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

4.4. Для получения информации о предоставляемых Услугах заявители вправе обратиться также:

- в устной форме лично;
- по телефонам;
- на электронную почту;
- социальные сети (официальные группы Центра).

5. Кадровое обеспечение оказания услуг

5.1. Услуги оказываются консультантами, обладающими компетенциями, позволяющими обеспечивать квалифицированное оказание Услуг.

Консультантами Центра могут быть:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. N 761н;

- должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог- психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. N 514н;

- к оказанию Услуг могут привлекаться другие специалисты, в компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

5.2. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания Услуг.

5.3. Консультанты должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в п. 1.7 настоящего Порядка, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования;

5.4. Консультанты должны пройти специальное обучение по вопросам оказания Услуг родителям (законным представителям) гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в форме повышения квалификации.

6. Требования к оформлению документации по оказанию услуг

6.1. Документооборот по оказанию Услуг ведется в бумажном и электронном виде. Журнал учета оказания Услуг - электронный журнал «Консультирование родителей» (файл в формате Excel) (приложение №2). Указания по заполнению электронных таблиц размещаются в самих таблицах.

6.2. Консультант предлагает получателю Услуги оценить качество услуги путем анкетирования на федеральном портале «Растимдетей.рф», непосредственно после ее оказания, и не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

6.3. Консультанты обязаны своевременно заполнять журнал учета оказания услуг – в течение 3 рабочих дней с момента ее оказания.

6.4. Отчет об исполнении Услуг консультантом, направляется координатору еженедельно (каждую субботу) и включает в себя:

- журнал «Консультирование родителей» в электронном виде и бланки согласий получателей Услуг.

6.5. Консультационный центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональные данные получателей Услуг.

7. Формы контроля за исполнением порядка оказания услуг

7.1. Контроль за соблюдением консультантами положений настоящего Порядка и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

7.2. Текущий контроль за качеством оказания Услуги осуществляет руководитель и координатор Центра. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

7.3. Ответственность за качество выполнения Услуги закрепляется за руководителем Центра и персонально за каждым специалистом, оказывающим Услугу.

8. Рассмотрение претензий (жалоб) получателя услуги

8.1. В случае ненадлежащего выполнения Услуги, потребителю гарантируется безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий (жалоб) и возможность обжалования действий специалистов.

8.2. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления Услуги;

- требование у Получателя документов, не предусмотренных настоящим Положением;

- нарушение требований к содержанию и порядку оказания Услуги согласно разделу 2 настоящего Порядка.

8.3. Жалоба подается на имя директора Школы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципальной образовательной организации, участвующей в оказании Услуги, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба регистрируется в течение трех календарных дней с даты ее поступления.

8.4. К жалобе предъявляются требования, предусмотренные к обращениям

граждан Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.5. Жалоба должна содержать:

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

- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением или действием (бездействием) организации или/и специалиста, предоставляющего Услугу. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

8.6. Жалоба подлежит рассмотрению директором Школы в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, но не более 30 календарных дней со дня ее регистрации.

8.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (при необходимости);

- отказ в удовлетворении жалобы.

8.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 8.6 настоящего Порядка, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.