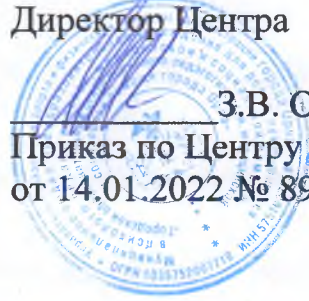


УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра

З.В. Овчинникова
Приказ по Центру
от 14.01.2022 № 89



ПРАВИЛА
оказания психолого-педагогической, методической и консультационной
помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам,
желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без
попечения родителей

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей Службой оказания 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 (далее - Служба).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;

- Закона Орловской области от 16 сентября 2013 года №1525-03 «Об образовании в Орловской области», региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей»

- Методические рекомендации по оказанию 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 10 августа 2021 г. № Р-183;

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

- родители (законные представители) детей, испытывающие трудности в обучении, развитии, социальной адаптации;

- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- другие категории родителей (законные представители);

- иные категории граждан (близкие родственники).

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

Необходимая информация размещается на сайте МБУ «ГОЦППМСП» и сайте Службы, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций, привлекаемых для сотрудничества в рамках реализации мероприятий проекта.

1.6. На время получения услуги родителям (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказывается бесплатно.

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания, развития, социализации детей; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь)

определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.6. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей. Услуга предоставляется получателю в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

2.8. Получатель обращается за услугой по мере возникновения необходимости, и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года, если у него возникает такая потребность. Рассмотрение нового обращения учитывается как отдельная Услуга. В случае

определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.6. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей. Услуга предоставляется получателю в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

2.8. Получатель обращается за услугой по мере возникновения необходимости, и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года, если у него возникает такая потребность. Рассмотрение нового обращения учитывается как отдельная Услуга. В случае

проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

2.9. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Перечень видов услуг определяется Службой, утверждается приказом МБУ ГОЦППМСП и размещен на официальном сайте Службы.

3.2. Виды услуг:

очная консультация,

выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении),

дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

3.3. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью.

3.5 Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.6. Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее 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. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

3.7. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;

- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;

- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;

3.8. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype, электронной почты веб-приложений и т.д.). В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем,

Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.9. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываемые специалистами Службы, отвечают требованиям, предусмотренными локальными нормативными актами Службы, и обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг. Квалификационные требования к специалистам Службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

4.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте Службы с их согласия.

4.3. Специалисты Службы, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

4.4. Специалисты Службы имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг.

5. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

5.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

5.2. Помещение оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

5.3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

5.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

5.6. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа телефона по вопросам консультирования.

6. Конфиденциальность предоставляемой информации

6.1. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях.

6.2. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услуги анонимно.

6.3. При получении Услуги получателю Услуги предлагается заполнить согласие на обработку персональных данных (при оформлении согласия, получатель предоставляет свои персональные данные). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом при этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

7. Оценка качества оказания услуг.

7.1. Оценка качества оказания Услуги может быть произведена непосредственно после оказания Услуги, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

7.2. Оценка качества оказания услуги осуществляется посредством заполнения анкеты обратной связи (непосредственно после получения очной или выездной консультации), а также путем рассылки анкет обратной связи по электронным адресам получателей Услуги с Федерального портала «Растимдетей.рф».