

УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра

З.В. Овчинникова

Приказ по Центру
от 09.01.2023 № 78



**Порядок
оказания 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 реализации мероприятий
федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; 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.

1.2. Основной целью оказания 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 (далее - Услуги) является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, развитием, обучением и социализацией детей.

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

1.4. Оказание Услуг осуществляется Службой оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (далее - Служба), функционирующей на базе Муниципального бюджетного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Городской образовательный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи города Орла» (далее - Центр).

1.5. Общее руководство деятельностью Службы осуществляется директором Центра.

1.6. Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 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. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».
- Закон Орловской области от 16 сентября 2013 года №1525-03 «Об образовании в Орловской области».
- 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 29 декабря 2022 г. № АБ-3917/07;

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Услуга представляет собой бесплатную разовую помощь в формате 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.

2.1.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

2.1.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

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

2.1.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) 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.

2.2. Услуга может быть оказана в следующих формах:

2.2.1. очно (очная консультация) – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, 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 Службы (выездная очная консультация);

2.2.2. дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону);

2.2.3. в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

2.3. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психологопедагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.4. Служба не оказывает помощь детям. 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.

2.5. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

2.6. Оказание Услуги получателю возможно непосредственно в момент обращения в Службу.

2.7. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

2.8. 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.).

2.9. 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, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

2.10. 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.

2.11. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

2.12. Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.13. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

2.14. 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.

2.15. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале учета 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

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются консультантами, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

4.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком оказания Услуг.

4.3. Услуги, оказываемые специалистами Службы, позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание помощи получателям Услуг.

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

4.5. Специалисты Службы, оказывающие консультативные Услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания Услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в три года.

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

5. Материально-техническое и информационное 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 обеспечивается 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 предусмотрены условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. 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. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://ya-roditel57.ru>.

5.7. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Службу различными способами:

телефон: +7(915)504-17-55

сайт: <http://ya-roditel57.ru>

электронная почта: info@ya-roditel57.ru

социальные сети: ВКонтакте: vk.com/ya-roditel57

при личном обращении по адресу г. Орел, ул. Плещеевская, 18

5.8. Служба обеспечивает подготовку и распространение оформленных в полиграфии раздаточных материалов с информацией для потенциальных получателей Услуг.

6. Конфиденциальность предоставляемой информации

6.1. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

6.2. Консультант не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе оказания Услуги.

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

7. Оценка качества оказания услуг.

7.1. Службой предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

7.2. Оценка качества оказания Услуги может быть осуществлена также 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».