

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕН
приказом управления образования
администрации МО ГО «Сыктывкар»
от «18» сентября 2014 г. № 54

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 территории МО ГО «Сыктывкар».

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, а также порядок взаимодействия при оказании услуг Муниципального учреждения дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центр), Служб психолого-педагогического, медико-социального обеспечения в муниципальной системе образования г. Сыктывкара, Консультационного пункта, созданного на базе Центра, а также муниципальных образовательных организаций, участвующих в реализации услуг (далее – МОО).

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

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, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) – это система необособленных структурных подразделений муниципальных образовательных организаций, стоящих из служб психолого-педагогического, медико-социального обеспечения и Консультационного пункта Центра, в которой Центр выполняет координирующую роль, оказывающие услуги Получателям услг.

Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг, в том числе дополнительное профессиональное образование.

Консультационный пункт 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 – необособленное структурное подразделение Центра, созданное в целях оказания Услуг.

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. Исполнителями Услуги являются Центр и муниципальные образовательные организации г.Сыктывкара, обеспечивающие качество и доступность оказания Услуг. Сотрудничество между Центром и муниципальными образовательными организациями осуществляется на основании соответствующего соглашения, в котором предусмотрен порядок взаимодействия, основные права и обязанности сторон.

1.7. Услуги оказываются непосредственно специалистами Службы, в том числе педагогами дополнительного образования, педагогами-психологами, социальными педагогами, педагогами-организаторами, учителями-логопедами, учителями-дефектологами, руководителями и педагогами муниципальных образовательных организаций г. Сыктывкара.

Специалист должен соответствовать требованиям, указанным в разделе 5 настоящего Порядка.

1.8. Услуги реализуются на базе Центра и муниципальных образовательных организаций г.Сыктывкара, участвующих в Мероприятии.

1.9. 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. № 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»;

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», федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации, утвержденная Минобрнауки России 29 августа 2022 г. № ВФ/1-Кн;

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 22.09.2023 № 711 «Об утверждении перечня юридических лиц – победителей конкурсного отбора на предоставление в 2024 году из федерального бюджета гранта в форме субсидии юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на финансовое обеспечение мероприятий, направленных на оказание 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 федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»»;

Информационное письмо Минпросвещения России от 26.12.2023 №АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2024 году»;

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

Приказ управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» № 925 от 30.12.2015 «Об утверждении положения о Службе психолого-педагогического, медико-социального обеспечения в муниципальной системе образования г. Сыктывкара».

1.10. Основной целью оказания Услуг ее получателям 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, образованием и социализацией детей.

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

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

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

2. Порядок оказания услуг

2.1. Услуга представляет собой 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.

Предусмотрены различные форматы оказания Услуг:

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

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

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 (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) 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:

- 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);

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.);

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

2.3. Услуга предполагает выбор любого запроса получателем консультации в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя. Перечень категорий вопросов в рамках оказания Услуг указан в приложении № 1 к настоящему Порядку.

2.4. 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.

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

2.6. Основанием для оказания Услуги являются:

- письменное обращение в Службу (на электронную почту), письменное обращение через мессенджеры, социальную сеть «ВКонтакте»;

- устное обращение, по телефону, очно в Центре или МОО;

- электронная заявка через форму обращения, размещенную на сайте.

Заявитель может также обращаться с заявлением (запросом, обращением) и через муниципальные образовательные организации по месту учебы ребенка, и с учетом характера обращения ему могут быть предоставлены услуги специалиста Службы.

2.7. Сотрудники Службы не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги.

2.8. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, 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.

2.9. 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.

2.10. 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.

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

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

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

2.14. Получателю Услуги предоставляется возможность выбора времени консультации в пределах режима работы консультантов. Обеспечивается возможность получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день (Пн-Пт с 9.00 до 18.00), либо в нерабочий день (Сб. с 9.00 до 12.00).

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

2.16. 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;

2.17. 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.

2.18. 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.

2.19. Осуществление аудио/видео записи 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.

2.20. 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.

2.21. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Службы.

2.22. Результат оказания Услуги:

- при очной и дистанционной форме результатом является предоставление заявителю устной информации об услуге лично. В ходе

консультирования специалист Службы дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

- в форме письменного ответа результатом является подбор и направление запрашиваемой информации посредством электронной связи.

2.23. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале «Консультирование родителей» и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу в виде: бланка консультации (приложение №2 к настоящему Порядку) или реестра слушателей, участвовавших в просветительских мероприятиях для родительского сообщества.

2.24. После оказания Услуги получателю предоставляется возможность оценить ее качество в любой удобной форме (опросный лист, анкета, электронная форма обратной связи и прочее), по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку. Получатель Услуги информируется о возможности оценить качество услуги путем анкетирования на федеральном портале «Растимдетей.рф».

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

3. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

3.1. Услуги оказываются в помещениях Службы, 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).

Помещение для оказания услуги должно соответствовать требованиям СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

Оборудование помещения для оказания Услуги должно позволять консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю Услуги.

3.3. В помещениях Службы 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, Службой 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 Служба принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

3.7. 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 информационно-телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Службы.

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.

4. Информационное обеспечение оказания услуг

4.1. Центр обеспечивает размещение документов, связанных с оказанием Услуг, а также контактных данных Центра, Консультационного пункта, муниципальных образовательных организаций, участвующих в оказании Услуг:

- 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» Управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар», Центра, муниципальных образовательных организаций, участвующих в оказании Услуг; на информационных стендах Центра.

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 в Центр и образовательную организацию по месту учебы ребенка;
- по телефонам;
- на электронную почту;
- социальные сети (официальные группы Центра, Консультационного пункта).

5. Кадровое обеспечение оказания услуг

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

Консультантами Службы 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. № 761н;

- должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

- 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. № 514н;

- должности – социальный педагог, педагог-организатор квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Специалист в области воспитания», утвержденному приказом Минтруда России от 10 января 2017 г. № 10н;

- должность педагога дополнительного образования квалификации, соответствующей профессиональному стандарту, «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденному приказом Минтруда России от 8 сентября 2015 г. № 613н;

- должность учитель-логопед, учитель-дефектолог, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-дефектолог», утвержденному приказом Минтруда России от 13.03.2023 N 136н;

- к оказанию Услуг могут привлекаться другие специалисты (специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др.), 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. 1.9 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. При этом такое повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в три года.

5.5. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для оказания Услуг, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у Организации транспорта).

6. Требования к оформлению документации по оказанию услуг

6.1. Документооборот по оказанию Услуг ведется в бумажном и электронном виде.

6.2. В перечень документации входят:

- банк консультаций для специалиста (приложение №2),
- опросный лист оценки качества оказанной Услуги (приложение №3);
- журнал учета оказания Услуг - электронный журнал «Консультирование родителей» (файл в формате Excel) (приложение №4).

Указания по заполнению электронных таблиц размещаются в самих таблицах.

6.3. Каждый консультант ведет записи в журналах по установленной форме.

6.4. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале «Консультирование родителей» и имеет документационное подтверждение обращения получателя

Услуги в Службу в виде: бланка консультации (приложение №2 к настоящему Порядку) или реестра слушателей, участвовавших в просветительских мероприятиях для родительского сообщества.

Консультант несет личную ответственность в рамках законодательства РФ в достоверности представленных данных.

6.5. Консультант предлагает получателю Услуги оценить ее качество в любой удобной форме (опросный лист, анкета, электронная форма обратной связи и прочее), непосредственно после ее оказания, и не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

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

6.7. Отчет об исполнении Услуг консультантом, направляется им в Центр и включает в себя:

- еженедельно (по четвергам) журнал «Консультирование родителей» в электронном виде

- не реже чем 1 раз месяц (до 23 числа) отчет о консультациях для оформления финансовых документов.

6.8. При необходимости Центр имеет право затребовать подтверждающую документацию, с соблюдением процедур предоставления сведений, содержащих персональные данные.

6.9. 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 директор Центра - руководитель Службы. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

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

7.4. Внеплановые проверки соблюдения специалистами настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятия ими решений проводятся руководителями муниципальных образовательных организаций, участвующих в оказании Услуг на основании соответствующих соглашений, совместно с директором Центра при поступлении информации о несоблюдении специалистами требований настоящего Порядка, либо по требованию управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар», иных органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями при наличии соответствующих оснований.

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 Центра 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;

- наименование муниципальной образовательной организации, участвующей в оказании Услуги, ФИО и должность специалиста, предоставлявшего Услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и 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 Центра 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.

Приложение № 1
к Порядку 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

ПЕРЕЧЕНЬ

категорий вопросов в рамках оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

№	Тематика
1	возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
2	организация образовательного процесса
3	вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков (в т.ч. конфликты)
4	развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью
5	вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
6	вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей
7	вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
8	вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями
9	развития, обучения и воспитания детей и подростков
10	вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
11	вопросы профессионального самоопределения школьников
12	вопросы защиты прав участников образовательного процесса
13	вопросы кризисных состояний у детей и подростков
14	вопросы эмоционального состояния членов семьи в связи с СВО
15	вопросы организации занятости ребенка, летнего отдыха
Иной	иной (необходимо указать тематику запроса)

Приложение № 2
к Порядку 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

Бланк консультаций для специалиста

Консультант _____ Должность _____ Подпись _____

(Ф.И.О.)

Категория _____ ФИО _____

(родит., опекун, приемн. семья, гжсп)

Телефон: _____ Эл.почта: _____

Статус семьи _____

(одиночка, разведены, полная, многодетная, родитель-инвалид, т.п.)

ОО, которую посещает ребёнок _____ Возраст ребёнка: _____ Статус ребёнка (инв, овз): _____

(№ школы, дет.сада, семейное)

Тема обращения _____

Форма оказания помощи (очн./дист./просветительское мероприятие/анкета с обр.связью) _____

Вид консультации: первичная/повторная(нужное подчеркнуть)

Анкета оценки качества услуги: заполнена/ нет (нужное подчеркнуть).

Даю согласие на обработку персональных данных (ФИО, телефон, эл.почта, сведения о семье) МУДО

«ЦППМиСП» в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ:

Подпись родителя (законного представителя) / _____ / _____

Подпись

(Расшифровка)



- Полный текст согласия.

Группа Консультационного пункта в соцсети ВКонтакте:



Дата « _____ » _____ 20 _____ год

Приложение № 3
к Порядку 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

Опросный лист
оценки качества услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, родителями (законными представителями)
Оцените, пожалуйста, качество услуги по 5-бальной системе, ответив на несколько вопросов, поставив любой знак в соответствующей ячейке.

№	Вопросы	5 Да, полностью согласен	4 Скоре е согла сен	3 Не могу сказа ть	2 Скоре е не согласе н	1 Нет, не согласе н
1	Удовлетворены ли Вы <i>качеством</i> оказанной услуги? (Соответствует ли содержание консультации имеющейся проблеме/ запросу, помог ли специалист?)					
2	Удовлетворены ли Вы <i>условиями</i> предоставления услуги? (Оценивается благоприятная атмосфера, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность выбора времени посещения, возможность посещения с ребенком).					
3	Удовлетворены ли Вы <i>полнотой и доступностью информации</i> о порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, на информационных стендах)?					
4	Были ли сотрудники организации доброжелательны и вежливы?					
5	Есть ли у Вас жалобы на работу Службы?					
6	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы?					

Спасибо за участие в анкетировании!

Дата _____ эл.почта _____

Приложение № 4
к Порядку 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

Форма электронного журнала
«Консультирование родителей»

Журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)
Журнал заполняется только по факту оказания консультации

№	п/п	Дата оказания услуги	Время оказания услуги	Дата записи на оказание услуги	Форма оказания (очно/дист/обучающ./меропр./опрос с обратной связью)	ФИО получателя	Контактные данные (эл.адрес, идентификатор соц.сетей или ссылка)	Телефон получателя	Статус заявителя (дошкольн)	Статус заявителя (семейное)	Статус заявителя (опекуны)	Статус заявителя (ГЖП)	Статус заявителя (Инв, ОВЗ)	Статус заявителя (проблемы)	Статус заявителя (ДО)	Статус семьи (одиночка, развед, полн, многодет, инв)	ФИО специалиста	Запрос (тема 1-15)	Первично/повторно.факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата	Оценка услуги

Коды к заполнению столбцов журнала «статус заявителя»:

		В журнале статус
ДШ-0-3	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет	Дошкольни ки
ДШ-0-8	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет	
ДШ-3	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет	
ДШ-8	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет	

ДС-3	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет	Семейное
ДС-7	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, 3-7 лет	
ДС-12	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7-12 лет	
ДС-15	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12-15 лет	
ДС-18	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15-18 лет	
С-3	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет	Опекуны
С-7	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет	
С-12	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет	
С-15	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет	
С-18	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет	
ЖС-3	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет	ГЖП
ЖС-7	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет	
ЖС-12	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет	
ЖС-15	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет	
ЖС-18	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет	
ИР-3	родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет	Инв, ОВЗ
ИР-7	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3-7 лет	
ИР-12	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7-12 лет	
ИР-15	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12-15 лет	
ИР-18	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15-18 лет	
ПР-3	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет	Проблемы
ПР-7	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3-7 лет	
ПР-12	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7-12 лет	
ПР-15	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12-15 лет	
ПР-18	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15-18 лет	
ПО-3	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет	ДО
ПО-7	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3-7 лет	
ПО-12	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7-12 лет	
ПО-15	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12-15 лет	

	образовательных технологий, 12-15 лет	
ПО-18	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15-18 лет	
ПЛ-3	Полная семья ребенка до 3 лет	Полная
ПЛ-7	Полная семья ребенка в возрасте 3-7 лет	
ПЛ-12	Полная семья ребенка в возрасте 7-12 лет	
ПЛ-15	Полная семья ребенка в возрасте 12-15 лет	
ПЛ-18	Полная семья ребенка в возрасте 15-18 лет	
РО-3	родитель-одиночка ребенка до 3 лет	
РО-7	родитель-одиночка ребенка в возрасте 3-7 лет	
РО-12	родитель-одиночка ребенка в возрасте 7-12 лет	
РО-15	родитель-одиночка ребенка в возрасте 12-15 лет	
РО-18	родитель-одиночка ребенка в возрасте 15-18 лет	
РР-3	разведенный родитель ребенка до 3 лет	Разведенный
РР-7	разведенный родитель ребенка в возрасте 3-7 лет	
РР-12	разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет	
РР-15	разведенный родитель ребенка в возрасте 12-15 лет	
РР-18	разведенный родитель ребенка в возрасте 15-18 лет	
РИ-3	родитель-инвалид ребенка до 3 лет	
РИ-7	родитель-инвалид ребенка в возрасте 3-7 лет	
РИ-12	родитель-инвалид ребенка в возрасте 7-12 лет	
РИ-15	родитель-инвалид ребенка в возрасте 12-15 лет	
РИ-18	родитель-инвалид ребенка в возрасте 15-18 лет	
Иной	иной (необходимо указать возраст ребенка и запрос)	

Сводная таблица во вкладке журнала

ФИО консультанта	Очные	Дистанционные	Обучающее мероприятие	Опрос с обратной связью	ИТОГО
1	2	3	4	5	6