



Управление образования администрации муниципального
образования городского округа «Сыктывкар»
(УО АМО ГО «Сыктывкар»)
«Сыктывкар» кар кытшын муниципальнӧй юкӧнлӧн
администрация сайӧ зӧсвелӧдӧмӧн веськӧдланін

ПРИКАЗ

« 25 » августа 20 21 г.

№ 776

Об утверждении порядка 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

Во исполнение распоряжения 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», реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 г. № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций 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,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «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) » согласно приложению к настоящему приказу.

2. Муниципальному учреждению дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Центр) (Писцова С.Д.):

2.1. Обеспечить оказание 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, в соответствии с Порядком с привлечением специалистов Службы психолого-педагогического, медико-социального обеспечения в муниципальной системе образования г. Сыктывкара (далее – Служба), Консультационного пункта.

Срок: в течение 2021 года.

3. Руководителям муниципальных образовательных организаций организовать работу 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, согласно утвержденного Порядка.

Срок: в течение 2021 года.

4. Отделу воспитания, дополнительного образования и молодёжной политики (Аюгова М.М.) обеспечить контроль за организацией работы 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.

Срок: в течение 2021 года.

5. Признать утратившим силу Приказ управления образования администрации МО ГО «Сыктывкар» от 22.01.2020 № 56 «Об организации психолого-педагогической, методической и социальной помощи на территории МО ГО «Сыктывкар».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования Е.Е. Геллерт.

Начальник управления образования



О.Ю. Бригида

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом управления образования
администрации МО ГО «Сыктывкар»
от «25» августа 20 21 г. № 776

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, 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, Консультационных пунктов, созданных на базе Центра, а также муниципальных образовательных организаций, участвующих в реализации услуг.

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 индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

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 консультативной помощи.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной 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.

Специалист службы (далее - консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг получателям на основании трудового, либо гражданско-правового договора, 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. Исполнителем Услуги являются Центр и муниципальные образовательные организации, 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 следующим требованиям, указанным в разделе 5 настоящего Порядка.

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

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. N 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- 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»;
- 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»».
- 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.
- 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 является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам 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.

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.

1. Порядок оказания услуг

2.1. Содержание и виды Услуг:

2.1.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

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 Службой.

2.1.2. Содержание любого вида Услуги составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист Службы. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Перечень категорий вопросов в рамках оказания Услуг указан в приложении № 1 к настоящему Порядку.

2.1.3. Конкретное содержание Услуги, 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.

2.1.4. Услуга может быть оказана:

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

- в форме выездной очной консультация - 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 Службы;

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

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. Заявка регистрируется в журнале предварительной записи на консультацию, форма которого представлена в Приложении № 2 к настоящему Порядку, в течение 1 рабочего дня с даты ее подачи. Запись может осуществляться лично, по телефону, электронной записи на сайте, электронной почте, социальной сети.

2.2.2. Возможность записи для 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. 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.

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

2.2.6. Получателю Услуги предоставляется возможность выбора времени консультации в пределах режима работы консультантов. Обеспечивается возможность получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день (Пн-Птс 9.00 до 19.00), либо в нерабочий день (Сб с 9.00 до 12.00).

2.2.7. При записи предоставляется возможность выбора специалиста.

Информация о специалистах размещается на сайте Центра 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.

2.2.8. 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.

2.2.9. Каждый специалист службы, реализующий консультирование, ведет записи в журналах по установленной форме.

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 (подтверждается подписью в Бланке консультации, форма которого приведена в приложении № 3 к настоящему Порядку);

- иные документы по желанию Получателя Услуги.

2.4.2. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы 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, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Службы.

2.4.5. После оказания Услуги получателю предоставляется возможность оценить ее качество в соответствии с опросным листом или электронной формой оценки оказанных Услуг, по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку. Получатель услуги информируется, что может оценить качество услуги путем анкетирования на федеральном портале «Растимдетей.рф».

2.4.6. 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.

2.4.7. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио/видео запись 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.

2.4.8. 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.

2.4.9. 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 Службой 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.

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

2.4.11. Оценочный лист может быть заполнен консультантом самостоятельно со слов получателя Услуги при дистанционном виде услуги.

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 Услуги).

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. N 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. 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. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя 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 Службы (связь с использованием Интернет-соединения - бесплатного проприетарного программного обеспечения (Skype, Ватсап, Вайбер, Телеграм, и т.п.), электронной почты, открытого размещения на портале, социальные сети). Телекоммуникационный сервис Службы 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 Услуги, а также контактных данных Центра, Консультационных пунктов, муниципальных образовательных организаций, участвующих в оказании Услуги:

- условий оказания Услуг, включая кадровые (информация об образовании, квалификации и опыте работы консультантов),
- материально-технические (адреса мест оказания услуг и их материально-технические возможности),
- 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. N 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. N 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;

- 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.

5.3. Консультанты должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в п. 1.8 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:

- журнал предварительной записи на консультацию (приложение №2);
- бланки консультаций для специалиста (приложение №3);
- опросный лист оценки качества оказанной Услуги (приложение №4);
- журнал учета оказания Услуг - электронный журнал «Консультирование родителей» (файл в формате Excel) (приложение №5).

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 консультантом в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу. При очных консультациях – подпись получателя в бланке консультации. При дистанционных консультациях также заполняется бланк консультации, фиксируется способ оказания услуги: телефонный звонок, переписка в мессенджерах социальных сетях (скриншот страниц), реестр электронных обращений, иные документы.

6.5. Консультанты обязаны своевременно заполнять журнал учета оказания услуг - не позднее 48 часов с момента ее оказания.

6.6. Отчет об исполнении Услуг консультантом, направляется им в Центр ежемесячно (не позднее 25 числа текущего месяца) и включает в себя:

- журнал «Консультирование родителей» в электронном виде и бланки консультаций.

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 психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Потребителю Услуги 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

№ п/п	Наименование услуги	Категории получателей услуг
1.	Педагогическое и психологическое просвещение по вопросам обучения, воспитания и развития детей.	Все категории родителей
2.	Консультирование по вопросам получения образования в различных формах	
3.	Предоставление методической помощи по вопросам освоения детьми общеобразовательных программ.	
4.	Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации.	
5.	Психологическое консультирование родителей по вопросам подготовки детей к государственной итоговой аттестации.	
6.	Консультирование родителей по вопросам получения детьми дополнительного образования.	
7.	Психолого-педагогическая и консультативная помощь родителям по разрешению конфликтных ситуаций в отношениях между родителями и детьми, детьми и педагогами.	
8.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь — родителям по вопросам формирования эффективных навыков взаимодействия с детьми.	
9.	Консультирование по вопросам образования одаренных детей.	
10.	Консультирование по вопросам профессиональной ориентации учащихся, построения оптимального образовательного маршрута	
11.	Консультирование по вопросам обучения и воспитания детей с различными формами девиантного поведения	

12.	Консультативная помощь родителям по вопросам получения диагностических услуг проблемных зон у детей, испытывающих трудности в обучении, социальной адаптации, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.	родители детей с ограниченны ми возможностя ми здоровья и инвалидност ью
13.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь специалистов (учителей-логопедов, педагогов-психологов, учителей-дефектологов) для осуществления коррекции недостатков в физическом и психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья.	
14.	Консультирование по вопросам создания специальных условий для получения качественного образования детьми с ограниченными возможностями здоровья.	
15.	Консультирование по вопросам социализации детей, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.	
16.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам освоения детьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью образовательных программ.	
17.	Первичное консультирование граждан, желающих принять в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.	граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей
18.	Консультирование по определению перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	
19.	Консультирование граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без попечения, при прохождении ими обучения в кандидаты приемных родителей.	

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

Форма журнала предварительной записи на консультацию

[illegible]

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

Бланк консультаций для специалиста

МОО _____

Консультант _____ Должность _____ Подпись _____
(Ф.И.О.)

Категория _____ ФИО _____
(родит., опекун, приемн. семья, гжп)

Телефон: _____ Эл.почта: _____ Статус семьи _____

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

Тема обращения _____

Форма оказания помощи (очн./дист./выездн.) _____ Вид консульт. (первичн./повторная) _____
Результат/ содержание услуги: консультативная, психолого-педагогическая, методическая (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)

Дата «__» _____ 20__ год

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

**Опросный лист
оценки качества услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

Оцените, пожалуйста, качество услуги по 5-бальной системе, ответив на несколько вопросов, поставив любой знак в соответствующей ячейке.

№	Вопросы	5 Да, полностью согласен	4 Скорее согласен	3 Не могу сказать	2 Скорее не согласен	1 Нет, не согласен
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? (Соответствует ли содержание консультации имеющейся проблеме/ запросу, помог ли специалист?)					
2	Удовлетворены ли Вы условиями 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 полнотой и доступностью информации 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 № 5
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

**Формы, заполняемые в электронном журнале
«Консультирование родителей»**

Журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)

№ п/п	Дата оказания услуги	Время оказания услуги	Дата записи на оказание услуги	Время записи на оказание услуги	Форма оказания	ФИО получателя	Контактные данные (эл.адрес, ссылка на соц.сети)	Телефон получателя	Соц. статус семьи	Категория получателя	Возраст ребёнка	статус ребенка	Краткое наименование ОО, которую посещает ребенок	ФИО специалиста	Результат - вид услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная)	№ - Тема консультации	Оценка услуги	Внесение сведений на портал «Растим детей.рф»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

Сводная таблица во вкладке журнала

ФИО консультанта	Очные	Выездные	Дистанционные	ИТОГО
1	2	3	4	5