

СОГЛАСОВАНО

Антонов Сергей
Медведев Александр

От « 01 » января 2024 г. № 06

УТВЕРЖДАЮ

Александр
Решаев



(дата)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке 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 службе

Фонд «Дружба» (НРОФРСОМП).

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в целях определения процедуры оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в рамках деятельности службы, созданной на базе НРОФРСОМП «Дружба».
- 1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими 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;
 - Федеральным законом «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 года №2609 «Об утверждении Правил предоставленных из Федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национально проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

- Письмо Министерства Просвещения России от 26 декабря 2023 г. № АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2024 году».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи являются родители (законные представители) детей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется службой безвозмездно, в соответствии с их запросами независимо от места проживания и т.д.

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

Необходимая информация размещена на сайтах в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.6. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, сотрудники службы обеспечивают присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя).

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

- 2.1 Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информативного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.
- 2.2. Содержательное консультирование – это оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи и представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.
- 2.3. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении, исходя из потребностей ее получателя.
- 2.4. В случае, если вопрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуг и предоставляет, при наличии такой возможности, контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться за помощью.
- 2.5. Консультант предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.
- 2.6. 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. За неразглашение персональных сведений каждый консультант несет персональную ответственность.
- 2.7. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.
При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на

электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

- 2.8. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.
- 2.9. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.
- 2.10. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей.
- 2.11. Получатель вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. В случае одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу консультация засчитывается как одна услуга, если тематика консультирования родителей будет разной, то в этом случае засчитывается как две разные консультации.
- 2.12. Получатель вправе (по согласованию со специалистом), выбрать день, время для консультации. Услуга должна быть предоставлена в течении 10 календарных дней со дня обращения.
- 2.13. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуги одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не подлежит передачи третьим лицам. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.
- 2.14. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель (получатель услуги). Так консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:
 - это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие

персональных данных или 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 рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил 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 ребёнка, получения алиментов на ребёнка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

3. Формы услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

3.1. Формы услуг:

- очно в помещении Службы (очная консультация),
- очно в выделенном для проведения консультации помещении (очно-выездная консультация)
- дистанционно (дистанционная консультация по телефону, с использованием сети Интернет);
- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей);

- проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.
Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги

3.2. Услуга имеет документационное подтверждение обращения получателем услуги в Службу

- заявление родителя (законного представителя) на получение услуги;
- заявление, заполненное консультантом со слов родителя, при получении услуги дистанционным образом (делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись). К услугам, оказанным дистанционным образом прикладываются: детализации телефонных звонков, скриншоты страниц, фото страниц и др.

3.3. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефону, оставить заявку на сайтах, через электронную почту. Заявки фиксируются в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

4. Процедура обращения граждан за предоставлением услуги

4.1. Получатель услуги обращается в службу за предоставлением услуги:

- очно;
- через сайт;
- по телефону.

4.2. Получатель услуги вправе не предоставлять свои персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале, в заявлении указываются только те данные, которые сообщил родитель (с занесением отметки «Анонимно» в заявление, в поле журнала «Фамилия, имя, отчество»).

4.3. Оказанная услуга (психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь) фиксируется специалистами в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

4.4. По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, отчетные документы, где фиксируются получатели услуг в службу, уничтожив их у себя. Срок хранения документов в службе до 5 лет.

5. Кадровое обеспечение

- 5.1. Деятельность Службы обеспечивается следующим кадровым составом:
- руководитель проекта;
 - педагоги-психологи.

Кадровый состав консультационной Службы соответствует требованиям конкурсной документации проекта.

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

- 6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.
- 6.2. Помещение должно быть оборудовано 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.
- 6.3. В Службе должна быть предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.
- 6.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) должен быть предусмотрен присмотр за детьми.
- 6.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, выход в Интернет, телефонная связь.

7. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках службы

- 7.1. Оценка качества услуг получателями услуг является одним из гарантов выполнения важной задачи Службы - оказания услуг с высоким уровнем качества.

7.2. После проведения консультации получателю услуг предоставляется возможность оценки качества полученной услуги по средствам анкетирования.

7.3. В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- самостоятельно получателем услуги на сайте через электронную форму
- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме
- специалистом на бланковой форме со слов получателя услуги при проведении консультации дистанционно.