

Автономная некоммерческая организация общеобразовательная организация  
«Прогимназия №14 «Журавушка» города Бугульмы  
(АНО ОО «Прогимназия №14»)

ПРИНЯТ  
Общим собранием работников  
(протокол от 09.01.2023 № 1)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор АНО ОО «Прогимназия 14»  
«Журавушка»

10.01.2023

*Е.В. Безрукова* Е.В. Безрукова

УТВЕРЖДЕН  
приказом АНО ОО «Прогимназия 14»  
10.01.2023 № 8-О/Д

**ПОРЯДОК  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И  
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ (ЗАКОННЫМ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ДЕТЕЙ, А ТАКЖЕ ГРАЖДАНАМ, ЖЕЛАЮЩИМ  
ПРИНЯТЬ В СВОИ СЕМЬИ ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ  
РОДИТЕЛЕЙ В РАМКАХ ФЕДЕРАЛЬНОГО ПРОЕКТА «СОАРЕМЕННАЯ  
ШКОЛА» НАЦИОНАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ОБРАЗОВАНИЕ»**

г.Бугульма

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Порядок) определяет правила организации деятельности службы ППМК помощи «Всегда рядом» (далее - Служба) по оказанию консультационных услуг (далее-Услуг).

1.2. Требования и правила Порядка распространяются на деятельность специалистов Службы, оказывающих Услуги, и обязательны для исполнения всеми специалистами Службы.

1.3. Порядок разработан в соответствии с методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, и Положением «О деятельности Службы ППМК помощи «Всегда рядом» по предоставлению 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 АНО ОО «Прогимназия №14».

1.4. Термины и определения

• **Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Услуга) — это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

• **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.

• **Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф»** (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

• **Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Служба) - некоммерческая организация

(далее – АНО ОО «Прогимназия №14»), оказывающая Услуги Получателям Услуг.

• **Специалист Службы** (далее - консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками и опытом.

• **Журнал учета Услуг** психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее Журнал учета Услуг) - это электронный перечень фактов обращения в Службу и фактов оказания Услуги потребителям Услуг.

1.5. Место нахождения Службы: 423237, Республика Татарстан, город Бугульма, улица Баумана, дом 11А, АНО ОО «Прогимназия №14» телефон 8(85594)44518, e-mail: [Prog14Zhuravushka@yandex.ru](mailto:Prog14Zhuravushka@yandex.ru)

## **2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ**

2.1. 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.

2.2. Услуга оказывается по запросу Получателя Услуги. Запрос Получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию:

• *посредством заполнения электронной формы* на сайте АНО ОО «Прогимназия №14» <https://edu.tatar.ru/bugulma/page515806.htm>;

• на сайте Службы в сети Интернет <http://vsegdaryadom2023.tilda.ws>;

• по телефонам Службы:

➤ 8(855594)44518

➤ 89172663331

• на странице в социальной сети ВК <https://vk.com/public212419145>

• в мессенджере Telegram <https://t.me/vsegdaryadom2023>

• при личном обращении в Службу.

2.3. Услуга предоставляется консультантами Службы на безвозмездной основе.

2.4. График оказания Услуг определяется Службой самостоятельно с соблюдением следующих условий:

• доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности Получателей Услуг;

• наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;

• удовлетворение запроса Получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.5. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-

педагогической, методической, консультационной помощи), 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.

Службы не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможно присутствие ребенка в ходе оказания Услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос Получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, специалисты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

2.6. Срок ожидания услуги для Получателя с момента подачи соответствующего обращения в Службу составляет **не более 10 календарных дней** с момента обращения в Службу.

2.7. Получатель Услуги при обращении в Службу (устно, по телефонной (мобильной) связи, при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи) проходит регистрацию, где указывает свою фамилию, имя, отчество, номер телефона и адрес электронной почты и согласие на обработку персональных данных.

2.8. Все обращения (запросы, заявления) записываются и регистрируются в журнале обращений (консультаций) диспетчером, ответственным за выполнение процедуры регистрации обращений, и **не позднее 3 дней** после поступления направляются для исполнения консультанту, ответственному за предоставление Услуги.

2.9. Для получения Услуги Получатели Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

2.10. Получатель Услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.11. В зависимости от предварительного запроса Получателя Услуги диспетчер Службы передает запрос консультанту, при этом Получатель Услуги вправе заранее выбрать соответствующего специалиста.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами с согласия либо по инициативе Получателя Услуги.

2.12. Информация о специалистах, осуществляющих консультирование, размещается на официальном сайте АНО ОО «Прогимназия №14», сайте Службы для осуществления информированного выбора Получателями Услуги, а также на информационных стендах и других источниках информации.

Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.13. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга. Количество обращений не ограничено.

2.14. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы/консультанта.

2.15. Консультант оказывает **информационную помощь** Получателю Услуги, но не выполняет за Получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для Получателя Услуги, не ведет переговоров 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 Услуги необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых Получатель Услуги может получить необходимую информацию.

2.16. Консультант Службы обязан отказаться от предоставления Услуги в случаях если запрос:

- противоречит законодательству Российской Федерации;
- предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (в т.ч. адрес и телефон родителя другого ребенка и т.п.);
- выходит за рамки содержания оказываемой услуги (проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, другие вопросы которые являются профессиональной сферой других специалистов);
- касается составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.)

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил:

- факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
- факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;
- пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

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

2.18. После окончания приема консультант, ответственный за

предоставление Услуги, заносит сведения о дате и времени проведения консультации в журнал учёта Услуг, а также заполняет недостающую информацию в заявлении на проведение консультации, в том числе - результат оказания Услуги.

2.19. По итогам каждой оказанной Услуги консультант, ответственный за проведение Услуги, уточняет у Получателя Услуги степень удовлетворенности качеством оказанных услуг (оценка в простой устной форме и/или в соответствии с опросным листом, и/или с использованием электронной формы оценки оказанных услуг).

### **3. КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОНКРЕТНЫМ ВИДАМ УСЛУГ**

3.1. Порядок оказания Услуги *«Очная консультация в помещении Службы»*.

Услуги в очной форме оказываются в помещении Службы (здании АНО ОО «Прогимназия №14»), а также в рамках проведения просветительских мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

Помещение для оказания Услуги соответствует требованиям действующих СанПиН, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

Решение о присутствии ребенка в ходе оказания Услуги осуществляется Получателем Услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств. Вопрос присутствия ребенка при оказании Услуги решается Получателем Услуги заранее. При этом Служба создает условия для кратковременного (на время получения услуги) пребывания ребенка в соответствующей зоне.

Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию Услуги консультантом, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

В случае если Получатель Услуги посчитал присутствие ребенка в ходе получения Услуги допустимым, но в ходе оказания Услуги выяснилось, что оно нежелательно, консультантам рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Консультация предполагает устное информирование Получателя Услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с Получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Оказание Услуг двум гражданам в одном помещении для проведения консультации одновременно не допускается.

Консультант, ответственный за предоставление Услуги, вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя Услуги в размере не более 5 листов формата А4.

Консультант, ответственный за предоставление Услуги, принимает

необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе (при необходимости) с привлечением других специалистов Службы.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, консультант, ответственный за предоставление Услуги, обязан сделать запись в журнале учёта Услуг и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное для Получателя Услуг время.

Результатом оказания услуги является предоставление Получателю Услуг устной информации об Услуге лично.

### 3.2. Порядок оказания Услуги «*Дистанционная консультация*».

Во время дистанционных консультаций Получатель Услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

Дистанционная консультация оказывается по согласованию с Получателем Услуги посредством доступных онлайн и офлайн дистанционных сервисов:

- телефонной связи (стационарной, мобильной);
- электронной почты;
- сервисов видеосвязи посредством сети Интернет (каналов вебинарной связи, платформ для проведения видеоконференций и других);
- предоставления персонального доступа к различной методической информации (подборке аудио-, видео- или текстовых материалов) на официальных ресурсах Службы в сети Интернет.

При ответах на телефонные звонки диспетчер и консультанты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с фамилии, имени, отчества и должности специалиста консультационного пункта, принявшего телефонный звонок. При невозможности консультанта, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем со стороны Службы, то Служба обеспечивает возможность повторного получения Услуги в срок **не более 48 часов** в удобное для Получателя Услуги время.

Если проблемы возникли со стороны Получателя Услуги, специалисты Службы ожидают восстановления связи и обеспечивает повторное получение Услуги **в недельный срок**.

Услуга оказывается по телефону в случае, если на ее предоставление требуется **не более 20 минут**. В случае поступления телефонного обращения, требующего более длительного времени для оказания Услуги, рекомендуется назначить время и место личного приема для предоставления Услуги.

При консультировании по каналам телефонной связи консультант, ответственный за предоставление Услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Службы.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования консультант, ответственный за предоставление Услуги, должен кратко подвести итоги состоявшейся консультации.

При подготовке информации (подборки информации) по соответствующему запросу в рамках дистанционного консультирования посредством оффлайн сервисов консультант, ответственный за предоставление Услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об Услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об Услуге, направляется Получателю Услуги, факт его отправки фиксируется в Журнале учёта Услуг в графе «Результат оказания Услуги».

Результатом выполнения процедуры является предоставление Получателю Услуги устной, письменной и аудиовизуальной информации дистанционно.

#### **4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО**

4.1. В процессе организации и осуществления Услуг консультантами Службы ведется следующая документация:

- Журнал учёта 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 на основании поступающих запросов на проведение консультации и факта оказания Услуги.

- Журнал учета консультационных услуг.
- Журнал выдачи сертификатов просветительских мероприятий.
- Листы регистрации на просветительские мероприятия.
- Материалы, подтверждающие факт оказания услуг.
- Акт об оказании психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семьям, имеющим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

- Согласия Получателей Услуг на обработку персональных данных.

- Результаты мониторингов.

4.2. Документы, указанные в п.4.1. (п.п. 1-3) ведутся в электронном виде.

#### **5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ**

5.1. Информирование Получателей Услуги о деятельности Службы организуется с использованием различных информационных каналов, в том числе через средства массовой информации, с подготовкой разъяснительных материалов:

- ведение официального сайта Службы в сети Интернет для информационно-методического и консультационного сопровождения родительской общественности (размещение нормативно-правовой,

организационной и методической информации, возможности записи на прием в дистанционном режиме);

- проведение информационной кампании по информированию родителей (законных представителей) детей по вопросам деятельности Службы:

- подготовка и размещение информационных стендов;
- подготовка, печать и распространение рекламно-информационных материалов (флаеров);

- осуществление информационной рассылки;

- публикации в федеральных, региональных и муниципальных средствах массовой информации;

- ведение информирования и специальных тематических групп в социальных сетях.

5.2. Документы, регламентирующие деятельность Службы, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы, размещаются на официальном сайте АНО ОО «Прогимназия №14» и на Службы в сети Интернет.

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

## **6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ**

6.1. Показателями доступности и качества Услуги являются:

- степень открытости информации об Услугах;
- создание комфортных условий для Получателей Услуги при предоставлении Услуги;

- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Службы;

- ресурсное обеспечение исполнения настоящего Порядка;
- возможность выбора Получателем Услуги формы получения Услуги, в том числе в электронной форме, если это не запрещено законом;

- степень удовлетворенности Получателя Услуги предоставленной Услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках настоящего Порядка;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

6.2. По результатам каждой Услуги консультанты Службы осуществляют рассылку анкетных форм Получателю Услуги для проведения оценки удовлетворенности качеством оказанной Услуги.

6.3. Основные показатели оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи:

- Количество Получателей Услуги, принявших участие в опросе.

- Доля Получателей Услуги, которые удовлетворены качеством оказанной помощи (соответствие содержания консультации имеющейся проблеме/запросу), от общего числа опрошенных Получателей Услуги.

- Доля Получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуги (благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта), от числа опрошенных Получателей Услуг.

- Доля Получателей Услуг, удовлетворенных полностью и доступностью информации о Службе и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации), от общего числа опрошенных Получателей Услуг

- Доля Получателей Услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость консультантов Службы, от общего числа опрошенных Получателей Услуг.

6.4. Специалисты Службы ежеквартально запрашивают представленные показатели и используют в работе по повышению качества предоставляемых услуг.

6.5. Служба может проводить самостоятельно, а также с участием представителей общественности различные опросы, форумы и анкетирования Получателей Услуг по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления Услуг, соблюдения положений настоящего Порядка.