

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГАОУ ЦППРК «Росток»
от 10.01 2024г.
№ 01/24

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления услуг Службы поддержки родителей «Эти - энием ярдэме»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет (регламентирует) порядок оказания услуг Службы поддержки родителей «Эти - энием ярдэме» (далее – Служба) родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Государственном автономном образовательном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Росток» (далее – «Организация»).

1.2. Служба создаётся для родителей (законные представители) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Получатели услуг);

1.3. Требования и правила настоящего Положения распространяется на деятельность специалистов Службы, оказывающих услуги.

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми специалистами Службы.

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии с методическими рекомендациями 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, направленные письмом Министерства просвещения России от 26.12.2023 № АБ5370/07 (далее – Методические рекомендации).

2. Термины и определения

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 – 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».

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) – некоммерческая организация (далее – Организация) / структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателям Услуги.

Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуги, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги.

РВПО – региональный ведомственный проектный офис.

Представитель РВПО – ответственное за реализацию мероприятия по оказанию Услуги лицо от регионального ведомственного проектного офиса.

2. Цели, задачи и принципы работы Службы

2.1. Цель – 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 и организация и оказание доступной консультативной, психолого-педагогической и методической помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам образования, воспитания и развития детей.

2.2. Задачи:

- оказание консультативной, психолого-педагогической и методической помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам образования, воспитания и развития;

- организация и оказание доступных услуг, независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги;

- создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Регионе;

- разработка информационных материалов в помощь Получателям услуг по вопросам обучения, развития и воспитания детей от 0 до 18 лет.

3. Условия и порядок предоставления услуг в рамках работы Службы:

3.1. За оказание услуг в рамках Службы оплата с Получателей услуг не взимается.

3.2. Формы и виды работы, используемые в рамках Службы:

- 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);

- индивидуальные и групповые.

3.3. Предоставление услуг: понедельник-пятница с 8-00 до 19-00, суббота: с 9-00 до 13-00 по московскому времени; работа «горячей линии» с понедельника по воскресенье с 8-00 до 19-00.

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.

3.4. Виды предоставляемых услуг Службы:

- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/тестирования);

- 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;

- опрос с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;

- просветительское мероприятие для родительского сообщества (в том числе вебинаров,

конференций, тематических видео-лекций, 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.

3.5. 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.

3.6. Консультация у одного специалиста по одному вопросу – разовая услуга.

3.7. Консультирование Получателя услуги проводится индивидуально одним Специалистом в соответствии с режимом работы Службы;

3.8. Количество индивидуальных консультаций по разным вопросам образования, воспитания и развития одному Получателю услуг одним специалистом неограниченно;

3.9. Количество индивидуальных консультаций по вопросам образования, воспитания и развития одному Получателю услуг разными специалистами неограниченно.

3.10. 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;

- в ходе консультации специалист Службы оказывает только информационную помощь Получателю услуги, не выполняя за получателя те или иные виды действий (заполнение 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 консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых Получатель услуги может получить необходимую информацию;

- запись на электронные носители информации, предоставленные Получателем консультации, не осуществляется;

- консультант не готовит письменный ответ на обращение Получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме;

- консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя услуги в размере 5 листов формата А4;

- получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления специалиста, оказывающего услугу об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги;

- служба не предоставляет Получателю услуги оборудование и не обеспечивает возможности для осуществления аудио- либо видеозаписи предоставленной услуги;

- получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала получения услуги;

- специалист Службы в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не требует подробных письменных предварительных описаний проблемы;

- специалист Службы в ходе записи для оказания услуги может предложить выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная).

- получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (индивидуальная, выездная, дистанционная). При этом выездная услуга оказывается следующим категориям лиц: граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы;

- получатель будет вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность; Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги

вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

-иметь возможность записи для получения консультации - в течение 10 дней со дня осуществления записи;

- в разделе сайта Организации размещена информация о консультантах для осуществления информированного выбора получателями услуги;

- возможность получения услуги будет определяться по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника до 10 дней;

- услуга по решению Службы с согласия либо по инициативе Получателя услуги может быть оказана одновременно двумя консультантами;

- информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные;

- осуществление записи хода консультации по инициативе Службы или самого консультанта запрещается без письменного согласия Получателя услуги;

- после оказания услуги Получателю услуги предоставляется возможность оценить качество полученной услуги в разделе сайта Организации или в форме опросника;

- осуществление записи хода консультации по инициативе Службы в формате вебинара.

3.11. Условия предоставления очных консультаций:

- предоставляется возможность присмотра за ребенком на время получение услуги;

3.12. Условия проведения выездной консультации:

- предоставляется по месту жительства Получателя услуги;

- специалист Службы имеет с собой оборудование, позволяющее 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 требует подключения к электросети получателя услуги;

- право на выездную консультацию имеют граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы.

- оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется;

- право выбора времени оказания услуги при выездной консультации реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

3.13. Условия оказания дистанционной консультации:

- будет оказана по выбору Получателя услуги, посредством телефонной связи, а также с использованием Интернет-соединения;

- получателю услуги предоставляется выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе работы Консультационного центра;

- возможность осуществления видеосвязи с Получателем услуги посредством мессенджеров;

- будет возможна демонстрация получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

- в ходе дистанционной консультации специалист будет оказывать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (техническая помощь при включении видео, либо как открыть файл);

- по причине технических проблем не оказание услуги в полном объеме, Служба будет обеспечивать возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации;

- при возникновении технических проблем, возникших со стороны Получателя услуги, служба будет ожидать восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации;

3.14. В случае, если запрос получателя консультации будет лежать вне обозначенных рамок, специалист:

- доведет до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации;
- предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.15. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала. Предварительная запись обращений родителей в Службу вносится в журнале Службы, по телефону «горячей линии» с понедельника по воскресенье с 8.00 до 19.00 или в разделе сайта, на электронную почту Организации круглосуточно;

3.16. По результату оказанной Услуги ведется журнал учета Услуг, журнал учета выдачи сертификатов (при проведении просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи), предполагающее 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). По результату очной консультации оформляется акт выполненных работ с возможностью Получателем услуги оценки оказанной Услуги. При анонимном обращении в журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

4. Права и ответственность Получателя услуг

4.1. Получатели услуг в рамках работы Консультационного центра имеют право на получение квалифицированной консультативной, психолого-педагогической и методической помощи по вопросам образования, воспитания, развития детей от 0 до 18 лет на бесплатной основе;

4.2. Получатели услуг будут получать услуги по собственному запросу, по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение реализации проекта;

4.3. Получатель услуги имеет право обратиться за получением консультативной, психолого-педагогической и методической помощи к любому консультанту, информация по которому размещена в разделе сайта Организации;

4.4. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

4.5. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

5. Права и ответственность Специалиста Службы

5.1. Консультанты Службы имеет право:

5.1.1. Оказывать консультативную, психолого-педагогическую и методическую помощь как на базе Организации, предоставлять квалифицированную консультативную и практическую помощь родителям, так и непосредственно на территории проживания Получателя услуг (при наличии соответствующего запроса от Получателя услуг);

5.1.2. Определять 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 при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

5.1.2. Руководствоваться в своей деятельности профессиональными, этическими и нравственными принципами.

6. Ответственность

6.1. Директор Организации, руководитель Службы, специалисты Службы несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. Контроль

7.1. Контролирует деятельность работы Службы руководитель Службы.

7.2. Общую деятельность Службы контролирует директор Организации.

8. Заключительные положения.

8.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента размещения издания Приказа о работе Службы разделе сайта Организации;

8.2. Изменения и дополнения вносятся в настоящее Положение и утверждаются директором Организации.