«Утверждено»

И.о директора ГБОУ «Центр «Дар» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.О.Бакисова

Приказ №\_\_\_\_\_от « \_14\_»\_февраля\_2022\_ г.

**Положение**

**Предоставление 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» в 2022 г**

1.Общие положения

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.

Специалист, оказывающий услугу (далее-консультант) - лицо, привлеченное для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг: педагоги-психологи и социальные педагоги Центра.

Положение разработано в целях исполнения и доступности услуги, создания комфортных условий для потребителей; определяет сроки и последовательность действий

### 2. Порядок оказания Услуг

Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, указанным в [разделе 1](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401499546/#1100) настоящего положения.

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

Общее руководство деятельностью консультантов осуществляется директором Центра.

В своей деятельности консультант руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

Консультантами ведется 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 (приложение № 1).

График оказания Услуг: с понедельника по пятницу: с 9.00 до 17.00 очное консультирование, с 17.00 — диспетчерское консультирование (по телефону, с использованием дистанционных технологий).

Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного очного 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 вопросам развития, воспитания, обучения детей.

Услуга не оказывается детям. Максимально (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.

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.

Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи на консультацию различными способами (телефон: 8(34364)33664, сайт https://dar-tsentr.uralschool.ru/, электронная почта dar.tsentr@yandex.ru, лично) с возможностью указания сведений для заполнения [Журнала](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401499546/#10000).

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки "Анонимно" в [поле](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401499546/#10001) Журнала "Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги").

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

В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

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.

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.

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

Факт оказания Услуги фиксируется в [Журнале](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401499546/#10000) и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги (заявление-согласие, номер телефона, скриншоты страниц, реестр электронных обращений).

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

Оценка качества оказанной Услуги производится непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги – при очном консультировании запрашивается письменная обратная связь (приложение № 3).

3. Информационное обеспечение по предоставлению услуги осуществляется Центром

Информирование (консультирование) осуществляется по следующим вопросам:

**-**местонахождение учреждения, предоставляющего услугу, график его работы;

**-**порядок личного приема;

**-**перечень документов, необходимых для получения услуги;

**-**порядок и способы получения необходимых для заполнения бланков, документов;

**-**процедура предоставления услуги;

**-**срок предоставления услуги (не более 10 дней после поступления запроса);

4. Перечень документов и информации, необходимых для получения услуги.

Для очного консультирования запрашивается заявление-согласие (приложение № 2).

5. Услуга предоставляется бесплатно

6. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением услуги.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги, за соблюдением последовательности действий, принятием решений и исполнением настоящего положения осуществляется директором Центра или лицом, ответственным за организацию работы по предоставление услуги

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

Текущий контроль за предоставлением услуги осуществляется путем проведения проверок полноты предоставления услуги, соблюдения и исполнения работниками Центра требований к предоставлению услуги (не реже 1 раза в квартал)

### 7. Кадровое обеспечение оказания Услуг

Услуги оказываются консультантами, принятыми на работу на основании трудового договора.

Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

### 8. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания Услуг

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, имеется помещение для работы консультантов, оснащенное компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг)

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 консультант принимает участие, организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, консультантом обеспечиваются условия для нахождения ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

9. Оплата за предоставление Услуг:

Определена выплата заработной платы работникам, оказывающим услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, в размере 300р за одну консультацию. Список работников, оказывающих услугу, закреплен приказом по организации.

Выплаты осуществлять ежемесячно по факту предоставленных услуг

### 10. Нормативно-правовая база оказания Услуг:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2. Семейный кодекс Российской Федерации;

3. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;

4. Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;

5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;

6. Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;

7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.";

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";

9. 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";

10. Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. N 450 "О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации";

11. Письмо Минпросвещения России 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);

12. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 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".

**Приложение № 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО родителя (законного представителя) | Причина обращения | Результат консультирования | Рекомендации |

**Приложение № 2**

Директору ГБОУ Центр «Дар»

Шляпниковой Н.И.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО родителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон:

Заявление-согласие

Прошу оказать мне консультативную помощь специалиста ГБОУ «Центра «Дар» (нужное подчеркнуть: социального педагога, педагога-психолога).

Даю согласие на обработку /передачу относящихся ко мне персональных данных с использованием средств автоматизации и (или) без использования таковых Учреждением, которое в свою очередь обеспечивает конфиденциальность персональных данных и безопасность при их обработке и передаче.

Перечень персональных данных включает: ФИО, контактные телефоны, домашний адрес, место работы (учебы), семейное, социальное положение, данные о состоянии здоровья и др.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, Фамилия, инициалы)

**Приложение № 3**

**Обратная связь об оказании консультативной помощи по запросу**

1. Напишите свои данные (фамилия, инициалы) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Что было полезным для Вас, как родителя?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Достаточно ли Вам информации предоставлено специалистом?

Да

Нет

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим за Ваши ответы!