

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ «ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ СЕМЬИ»

22 января 2024 г.

г. Омск

№ 4

П Р И К А З

Об утверждении Регламента предоставления услуг по психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей

В целях реализации мероприятий по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», руководствуясь Уставом

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить Регламент предоставления услуг по психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение 1).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Н. Жикина

РЕГЛАМЕНТ

предоставлении услуги по 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 бюджетном учреждении Омской области «Центр поддержки семьи»

1. Предмет регулирования

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях обеспечения в бюджетном учреждении Омской области «Центр поддержки семьи» (далее - учреждение) единых организационных условий для оказания 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 рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; 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. Основной целью оказания услуги является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах воспитания и образования.

1.2. Оказания 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, осуществляется в соответствии с основными нормативными документами: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», во исполнение подпункта 3.1. пункта 3 раздела 3 паспорта федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16), Уставом учреждения.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации и функционирования Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Служба).

1.4. Для целей Службы, применяемые термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

(далее - услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирование 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 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) - структурное подразделение учреждения оказывающая услуги получателям услуг.

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

1.5. В своей деятельности специалисты, оказывающие психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии), Уставом учреждения; Положениями о Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи; настоящим Регламентом.

2. Получатели услуги

2.1. Получателями услуг являются родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения, получении информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

3. Принципы оказания услуги

3.1. Принцип законности и компетентности.

Специалисты, осуществляющие консультирование, должны знать действующее

законодательство, нормативные акты, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

3.2. Принцип правового равенства всех граждан независимо от возраста, защиты и реализации прав ребенка.

Консультант должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

3.3. На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого консультанта.

4. Порядок оказания услуг

4.1. 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, развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

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

4.3. Оказание услуги осуществляется Службой. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание услуг.

4.4. Информация о консультантах размещается на сайте учреждения

4.5. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем учреждения.

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

4.7. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуг.

4.8. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникающим вопросам. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью 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.

4.8.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

4.8.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

4.8.3. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

4.8.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) 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.

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.

При получении запроса на оказание услуги в любой форме от получателя услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании услуги.

4.9. 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.

4.10. Время оказания услуги в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации, определяется временным шагом - 40 - 60 минут.

Услуги оказываются ежедневно с 8.00 до 20.00.

4.10.1. В целях повышения уровня доступности получения консультационной помощи родителями в очном режиме в режиме работы Службы еженедельно предусматривается проведение единого дня консультирования, которым является суббота.

4.11. Консультантами ведутся журналы 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) в соответствии с прилагаемой к настоящему Регламенту формой (Приложение 1.1).

4.12. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам учреждения, которыми определяются, в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

4.13. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

4.14. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4.15. Получатель вправе обратиться за консультацией анонимно. 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 Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя услуги»).

4.16. 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.

4.16.1. Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы. Одним из способов кодировки в журнале учета консультационных услуг является отсутствие фамилии обратившегося.

При осуществлении учета проведенных консультаций в журналах консультативной помощи в бумажном и/или электронном виде данные о родителях кодируются. Элементарным способом кодирования является занесение в журнал данных только в виде имени и отчества или имени получателя услуги.

При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

4.16.2. Получатель услуги при записи на консультацию дает свое согласие на обработку персональных данных, которое фиксируется в электронном виде при заполнении данных в режиме онлайн-записи на консультацию.

При очном обращении в Службу получатель услуги дает письменное согласие на обработку персональных данных консультанту (приложение № 1.2).

При обращении за получением услуги в режиме Телефона доверия или Горячей линии согласие на обработку персональных данных не берется в виду невозможности достоверно идентифицировать обратившегося за получением услуги, в этом случае в Журнале может фиксироваться номер телефона звонящего и имя, которым он представился. Служба в этом случае не несет ответственность за достоверность персональных данных звонящего.

4.17. Конфиденциальность при оказании услуги:

4.17.1. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

4.17.2. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации и правилами работы с персональными данными закрепляется в соглашении о нераспространении конфиденциальной информации, полученной в ходе выполнения должностных обязанностей.

Запрещается передавать третьим лицам, без письменного согласия разрешения получателя услуги, его персональные данные (Ф.И.О., домашний адрес, номер телефона и др.), кроме случаев определенных законодательством РФ.

4.18. При записи на консультацию обеспечивается возможность получения консультации не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

4.19. Запись на консультацию может осуществляться:

- диспетчером Службы при обращении получателя Услуг лично или по телефону, все данные диспетчером вносятся со слов обратившегося.

- лично получателем услуги по средствам онлайн записи на сайте Учреждения или портале «Растимдетей.рф».

4.20. Деятельностью Службы предоставляется возможность родителю сделать самостоятельный выбор формы получения консультации: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация.

4.21. 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.

4.22. Диспетчер Службы осуществляет координацию действий потребителей услуги и специалистов-консультантов.

4.23. Диспетчер Службы в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), что является не обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

4.24. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги диспетчер Службы подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению диспетчера Службы в пределах его компетенции.

4.25. Консультативные услуги предоставляются независимо от места жительства получателя.

4.26. Виды консультирования:

4.26.1. Очное консультирование проводится при непосредственном обращении:

- в помещении (здание) бюджетного учреждения Омской области «Центр поддержки семьи» по адресу:

644048, Российская Федерация, г. Омск, улица Вс. Иванова, 13;

- в консультационных пунктах (далее - КП).

4.26.1. В ходе проведения очных консультаций специалистами Службы, с учетом технического оснащения кабинетов, наряду с устными ответами на интересующий родителя вопрос может одновременно оказываться методическая помощь, осуществляться поиск необходимой информации в сети Интернет, обеспечиваться возможность демонстрации получателю услуги информации на экране.

4.26.2. В ходе оказания услуги консультант не выполняет за получателя услуг и 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.).

4.26.3. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

4.27. Службы не оказывают помощь детям.

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 структурные подразделения учреждения или в иные органы и организации

4.28. При организации очного участия родителей в групповых консультациях для их детей также предусматривается кратковременное пребывание (в группе или индивидуально).

Организация деятельности детей осуществляется в форме индивидуального (группового) игрового занятия с участием социального педагога, педагога дополнительного образования или волонтера.

Для организации кратковременного пребывания ребенка и присмотра за ним с использованием различных организационных форм, действующих на базе учреждения:

- индивидуально в игровой комнате в сопровождении социального педагога;
- индивидуально в специально оборудованной игровой зоне консультативного кабинета, по необходимости и с согласия родителя, (законного представителя) в сопровождении социального педагога.

Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

4.29. Для организации семейного консультирования с участием двух и более членов семьи, а также проведения медиационных встреч используются психологические гостиные, оборудованные для проведения подобных консультативных встреч.

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.

4.30. Для проведения групповых консультаций, вебинаров, организации брифингов, круглых столов и других форм групповой работы с родителями, используется конференц-зал.

4.31. В случае невозможности получателя услуги получить услугу по месту нахождения учреждения возможно проведение выездной консультации по месту жительства получателя услуги (очно по месту жительства получателя услуги).

4.32. При организации консультирования по месту жительства получателя услуг с целью обеспечения безопасности специалистов предусматривается только одновременный выезд 2-х специалистов вместе, о чем получатель услуги ставится в известность в момент обращения за услугой.

4.33. При проведении выездных консультаций специалист должен иметь 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 должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

4.34. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению службы.

Категории граждан, имеющих право на получение консультативной помощи по месту жительства:

- 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 с инвалидностью дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

4.35. В дистанционной форме, по выбору получателя услуги консультативная помощь может быть оказана посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Получателям услуги предоставляется выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы.

Для обеспечения бесперебойной связи обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

4.36. В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь).

Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

4.37. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны службы, служба обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

4.38. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба 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 посредством телефонной связи.

4.39. В режиме дистанционной консультации обеспечивается деятельность Телефона доверия 8-3812-480031 как одного из видов социально значимых Услуг, предоставляющего возможность анонимного телефонного разговора получателя услуги с квалифицированным специалистом-консультантом.

Получателю услуги предоставляется возможность получить в режиме «скорой помощи» информацию и психологическую поддержку.

Телефон доверия используется, в том числе для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе может быть затруднительным.

4.40. 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.

4.41. 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.

4.42. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

4.43. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации 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.

4.44. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель.

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 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 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 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 ребенка, 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.

4.45. Факт оказания услуги фиксируется консультантом в Журнале.

При обращении получателя услуги в диспетчерскую службу или при самостоятельной предварительной записи подтверждением может быть наличие подтверждающих электронных сообщений о записи на консультацию, направленных онлайн-системой на электронный адрес (при необходимости: детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестры электронных обращений, иные документы).

4.46. Услуга предоставляется получателям бесплатно.

5. Содержание услуги

5.1. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, юридическая, иная) определяется при обращении за получением услуги из потребностей обратившегося гражданина.

5.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги.

5.3. Консультативная помощь (далее консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

5.4. 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.

5.5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя 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.).

5.6. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в обязательстве, являющимся Приложением № 1.3 настоящего Регламенту, и/или в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах учреждения.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Услуги оказываются консультантами, принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора, специалистами Учреждения, за рамками основного рабочего времени.

6.2. Услуга оказывается консультантами (специалистами), обладающими соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющими соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

6.3. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам: 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. № 761н; должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) 16 Методические рекомендации - 07 квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н; должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., 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

6.4. К деятельности Службы могут привлекаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у учреждения транспорта).

6.5. Квалификационные требования к консультантам и диспетчерам Службы фиксируются в инструкции и/или иными локальными нормативными актами службы, Приложение № 1.4, 1.5 к настоящему Регламенту.

6.6. Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления услуг, принятым Учреждением.

6.7. Специалисты Службы в течение первого года работы должны в обязательном порядке пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации. Далее повышение квалификации организуется не реже одного раза в три года. Содержание обучения должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

7. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

7.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания услуг для всех получателей, Служба обеспечивает помещением для работы консультантов, оснащенным

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).

7.2. Помещения для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

7.3. В помещениях размещается необходимое оборудование, в том числе оборудование, позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте; осуществлять демонстрацию получателю услуги информации на экране.

7.4. Консультирование родителей (законных представителей) и заинтересованных граждан по вопросам развития и воспитания детей проходит в оборудованных кабинетах в комфортной обстановке.

7.5. 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.

7.6. В Службе организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить услугу очно без присутствия ребенка.

7.7. 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).

7.8. Зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, оборудуются удобными посадочными местами, в них обеспечивается возможность получения дополнительной психолого-педагогической, методической и информационной помощи, направленной на повышение компетентности получателей услуг.

7.9. Зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации с детьми и ожидающих своей очереди для получателей услуги, находящиеся в холлах зданий, оснащаются бизбордами, игрушками для детей разного возраста.

7.10. В целях доведения до потенциальных получателей услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.11. Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей услуг.

7.12. Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Служб.

7.13. Работа Службы с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями

предоставленных им услуг, позволяет унифицировать оказание услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

7.14. Служба также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании услуг и привлечения получателей услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям услуг дать оценку качества предоставленных услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

7.15. Сведения о порядке предоставления услуги и способах записи для получения услуги, графике работы консультантов распространяются путем размещения: на информационных стендах в помещениях учреждения; в «Информационных киосках» установленных в фойе зданий учреждения; на официальном сайте учреждения; в средствах массовой информации; путем разработки, издания и распространения печатной продукции (брошюр, буклетов, плакатов и т.п.); в устной форме, в том числе по телефону, включая авто-информирование; при письменном обращении граждан в учреждение. Обеспечивается возможность электронной предварительной записи для получения услуги посредством сайта учреждения.

8. Оценка качества оказанной услуги

8.1. Результатом предоставления услуги является получение исчерпывающего ответа по заявленной проблеме.

8.2. После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество и дать оценку качества предоставленных услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

8.3. С целью оценки качества консультации получателю услуги, не имеющему возможность оценить качество предоставленной услуги на федеральном портале «Растимдетей.рф» предоставляется возможность оценить качество предоставленной услуги по аналогичному федеральному порталу «Растимдетей.рф» опроснику на сайте учреждения или предоставляется право заполнить анкетный опрос (анонимно) в письменном варианте по опроснику, аналогичному федеральному порталу «Растимдетей.рф».

При этом опросник (анкета) заполняется получателем услуг лично в рукописном варианте (Приложение № 1.6) или на сайте учреждения.

8.4. Для обеспечения полноты оценки качества оказанных консультативных услуг и выполнения аналитических действий по подведению итоговых результатов консультант имеет право перенести данные с рукописного варианта анкеты, заполненного получателем услуги лично, в электронную форму.

8.5. При выполнении указанных действий консультант несет персональную ответственность за достоверность перенесенных данных в электронную форму.

8.6. В случаях, предусмотренных пунктами 8.3. и 8.4. настоящего Регламента обработка результатов опроса получателей услуг о качестве предоставленных услуг осуществляется электронно.

9. Нормативно-правовая база при оказании услуги

9.1. Предоставление консультативной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Семейный кодекс Российской Федерации;

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
4. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
5. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
9. 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»;
10. Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
11. 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»
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

УТВЕРЖДАЮ



Директор
бюджетного учреждения Омской
области «Центр поддержки семьи»
Т.Н. Жикина
приказ № 4 от 22.01.2024 года

Инструкция консультанта
Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и
консультационной помощи

1. Общие положения

1.1. Обязанности консультанта Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба) бюджетного учреждения Омской области «Центр поддержки семьи» (далее - учреждение) выполняются на основании договора гражданско-правового характера привлеченными специалистами Учреждения, за рамками основного рабочего времени.

1.2. Консультант должен обладать соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, иметь соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование и соответствовать требованиям к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам: 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. № 761 н; 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. № 514н; должности специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., 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.

1.3. Консультант подчиняется непосредственно руководителю проекта.

Деятельность консультанта координируют лица, назначенные директором учреждения.

1.4. В своей деятельности консультант руководствуется: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Семейным кодексом Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, решениями Правительства Российской Федерации, решениями Правительства Омской области и органов управления образованием всех уровней по вопросам оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, Уставом, локальными правовыми актами регламентирующими деятельность Службы и Регламента оказания услуг учреждения.

2. Обязанности консультанта

Консультант выполняет следующие обязанности:

2.1. Оказывает услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Консультирует родителей (законных представителей) детей по вопросам обучения, развития, воспитания, применению специальных методов и приемов оказания помощи детям, имеющим отклонения в развитии.

2.3. Осуществляет навигацию, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и информационно-просветительской поддержки.

2.4. Обеспечивает сохранность конфиденциальной информации, полученной в ходе консультирования, в том числе персональных данных консультируемого.

2.5. Обеспечивает ведение необходимой документации и представление необходимой отчетности:

- журнал учета консультаций;
- анкеты оценки качества оказанной консультативной помощи;
- согласия на обработку персональных данных.

2.6. Оформляет необходимую документацию по установленной форме.

3. Права консультанта

Консультант имеет право в пределах своей компетенции:

3.1. Принимать участие в разработке политики и стратегии развития Единой службы, в создании соответствующих стратегических документов.

3.2. Участвовать в работе Единой службы, в принятии решений коллегиальных органов управления.

3.3. Повышать свою квалификацию.

4. Ответственность консультанта

Консультант несет ответственность:

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин Устава и законных распоряжений директора учреждения и иных локальных нормативных актов, обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, в том числе за не использование прав, предоставленных настоящей Инструкцией, повлекшее дезорганизацию консультационного процесса, консультант несет ответственность в порядке, определенном законодательством РФ.

4.2. За нарушение сохранности конфиденциальной информации, полученной в ходе консультирования, в том числе персональных данных консультируемого, за передачу полученной информации третьим лицам без письменного согласия консультируемого, за исключения случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе однократное, консультант может быть освобожден от выполнения обязанностей и несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.3. За нарушение правил пожарной безопасности, охраны труда, санитарно-гигиенических правил консультант привлекается к административной ответственности в порядке и в случаях, предусмотренных административным законодательством РФ.

4.4. За причинение учреждению и/или консультируемым (в том числе морального) в связи с исполнением (неисполнением) своих обязанностей, а также прав, предоставленных настоящей Инструкцией, консультант несет материальную ответственность в порядке и в пределах, установленных трудовым и (или) гражданским законодательством РФ.

5. Взаимоотношения. Связи по должности.

Консультант:

5.1. Представляет своему непосредственному руководителю письменный отчет о своей деятельности один раз в год, в случаях поступления запросов - по мере необходимости.

5.2. Получает от руководителя информацию нормативно-правового характера, знакомится под расписку с соответствующими документами.

5.3. Систематически обменивается информацией по вопросам, входящим в свою компетенцию, с педагогическими работниками, работающими в условиях консультативных пунктов.

С должностной инструкцией ознакомлен (а)

(Ф.И.О.)

(подпись)

«__» _____ 20__ года

УТВЕРЖДАЮ



Директор
бюджетного учреждения Омской
области «Центр поддержки семьи»
Т.Н. Жикина
приказ № 4 от 22.01.2024 года

Инструкция диспетчера
Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической
и консультационной помощи

1. Общие положения

1.1. Обязанности диспетчера Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба) бюджетного учреждения Омской области «Центр поддержки семьи» (далее - учреждение) выполняются на основании договора гражданско-правового характера; привлеченными специалистами Учреждения, за рамками основного рабочего времени.

1.2. 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, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

1.3. Диспетчер обеспечивает деятельность Службы.

1.4. Диспетчер подчиняется непосредственно руководителю учреждения.

1.5. Деятельность диспетчеров координирует лицо, назначенное директором учреждения.

1.6. В своей деятельности диспетчер руководствуется: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Семейным кодексом Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, решениями Правительства Российской Федерации, Распоряжениями Министерства просвещения Российской Федерации в части организации процесса оказания 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», решениями Правительства Омской области и органов управления образованием всех уровней по вопросам оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, Уставом и иными локальными правовыми актами учреждения.

2. Обязанности диспетчера

Диспетчер учреждения:

- 2.1. Участвует в составлении расписания консультативного приема, и
 - 2.2. Осуществлении оперативного регулирования организации графиков консультирования, в том числе с использованием компьютерных программ и технологий.
 - 2.3. Контролирует обеспеченность Службы необходимыми помещениями, информационно-техническим оборудованием, а также транспортом.
 - 2.4. Осуществляет оперативный контроль за ходом консультативного процесса, обеспечивая рациональное использование помещений учреждения.
 - 2.5. Обеспечивает соблюдение санитарных норм и правил при составлении расписания консультаций.
 - 2.6. Выявляет резервы по установлению наиболее рациональных режимов работы информационно-технического оборудования, более полной и равномерной загрузке консультационных помещений учреждения.
 - 2.7. Координирует заполнение журналов консультантов, ведет персональный учет консультирования каждым консультантом в отдельности и в целом, представляет отчеты, рапорты и другую информацию о ходе консультативного процесса.
 - 2.8. Участвует в работе по оценке расписания консультирования, дает рекомендации по его совершенствованию.
- Работает в тесной связи с руководителем и координатором проекта.
- 2.9. Выполняет правила по охране труда и пожарной безопасности.

3. Права диспетчера учреждения

Диспетчер учреждения имеет право:

- 3.1. Вносить на рассмотрение руководства предложения: по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
- 3.2. Запрашивать от консультантов информацию, необходимую ему для выполнения своих обязанностей.
- 3.3. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по должности, критерии оценки качества исполнения обязанностей.
- 3.4. Знакомиться с проектами решений руководства, касающимися его деятельности.
- 3.5. Требовать от руководства оказания содействия, в том числе обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов,

необходимых для исполнения обязанностей.

3.6. Иные права, установленные действующим законодательством РФ.

4. Ответственность диспетчера

Диспетчер несет ответственность в следующих случаях:

4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, в пределах, установленных трудовым законодательством Российской Федерации.

4.2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, в пределах, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. За причинение материального ущерба учреждению - в пределах, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

С должностной инструкцией ознакомлен (а)

(Ф.И.О.)

(подпись)

«__» _____ 20__ года

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

ФИО получателя услуги/анонимно	Дата консультации	Контактный номер	E-mail	Форма консультации и (очно/дистанционно/ обучающее мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	Дата обращения	ФИО специалиста	Статус заявителя	Запрос	Факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предполагающего выдачу сертификата)