

Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания 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), в ГБУ РС(Я) «Республиканский центр содействия семейному воспитанию» разработан в целях повышения доступности услуг, определения условий для получения услуг.

1.2. Настоящий Порядок обеспечивает реализацию мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году, 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 ребёнка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребёнка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. Порядок составлен на основе Методических рекомендаций 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 г.

1.4. Настоящий Порядок устанавливает формы, сроки, порядок и условия оказания Услуги.

2. Формы услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Услуга представляет собой разовую помощь в формате 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; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

2.2. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации Службой.

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

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

2.5. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, 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. Форма предоставления услуг

3.1. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи предоставляются в следующих формах:

3.1.1 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);

3.1.2. дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.);

3.1.3 в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

4. Порядок предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

4.1. Услуга оказывается в безвозмездной форме и доступна независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуг.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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»). 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.

4.6. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

4.7. Организации рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

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

4.9. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

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

4.11. 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.

4.12. 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.

5. Особые требования к оказанию Услуги

5.1 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.).

5.2. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

5.3. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Учреждением.

5.4. 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.

5.6. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Учреждением.

5.7 Осуществление аудио/видеозаписи 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.

5.8. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы/консультанта.

5.9. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

5.10. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале. 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 трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.

5.11. Службы не оказывают помощь 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.

5.12. 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.

6. График оказания Услуг

6.1. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказываются в очном и дистанционном форматах в будние и выходные дни.

6.2. Очная консультация в будние дни (с понедельника по пятницу) по всем вопросам – с 08.30 ч. до 16.40 ч. по адресу: г. Якутск, улица Петра Алексеева, дом 97 корпус 1.

6.3. Дистанционно - предоставление услуги в будние дни (с понедельника по пятницу) по всем вопросам – с 08.30 ч. до 16.40 ч.;

6.4. Дистанционно - предоставление услуги в выходные дни (суббота, воскресенье – с 09.00 ч. до 16.00 ч.), телефон: 8-4112-405-041

6.5. Предусмотрена возможность круглосуточного приема запросов на проведение консультаций посредством приема писем на адрес электронной почты rcssv@gov14.ru

7. Информационное освещение

7.1. Учреждение организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до потенциальных получателей услуг:

- о возможности обращения за получением услуг;
- о порядке предоставления услуги;
- место и условия оказания услуги;
- графике оказания услуг;
- перечень специалистов Учреждения.

7.2. Информирование производится посредством размещения информации на официальном сайте ГБУ РС(Я) «Республиканский центр содействия семейному воспитанию» <https://ykfamilycenter.ru/>

7.3. Учреждение также использует электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения потенциальных получателей Услуги.

8. Документация по реализации Услуг

8.1. Консультантами Учреждения ведётся следующая документация:

- Журнал учета получателей услуг, в котором фиксируются и кодируются персональные данные получателя Услуги (ФИО, контактные

данные), по установленной форме. Данный журнал ведётся в электронной форме на локальном ПК, в защищенном доступе. Сведения в Журнал вносятся в день обращения получателя Услуги;

- Журнал выданных сертификатов по факту проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

8.2. Учреждение заполняет учетно-отчетную документацию в сроки и по форме, установленным Минпросвещения России.

9. Порядок и формы контроля за предоставлением услуг

9.1. Факт оказания Услуги учета получателей услуг фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение.

9.2. Контроль за выполнением количества оказанных услуг возлагается на руководителя Учреждения и проводится еженедельно.