ПРАВИЛА
Консультационного центра Школа семейного роста «ОК!»
по оказанию помощи родителям (законным представителям) детей игражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей**:**

Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания услуг в рамках реализации мероприятия «Оказание 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» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», специалистами консультационного центра 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 (далее – консультационный центр).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Семейный КодексРоссийской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в РоссийскойФедерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в РоссийскойФедерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля1992 г. № 2300-I;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- методические рекомендации по 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, утвержденные Распоряжением Министерства Просвещения РоссийскойФедерации от 17 ноября 2021 года №ДГ-1997/07;
- приказ Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики от 26 апреля 2019 г. № 868 «Об организации работы по созданию региональной службы оказания 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».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного и школьного возраста;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попеченияродителей;
- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей;
- иные категории граждан, занимающихся воспитанием детей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется консультационным центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Консультационный центр организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг.

1.6. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, консультационный центр обеспечивает присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги находится вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях ит.п.).

При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом 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 не более 5 листов формата А4.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.6. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе

предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги консультационный центр подбирает соответствующего специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется в пределах возможностей консультационного центра.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение неболее 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о которомможно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 10 дней). Услуга оказывается одним специалистом.

2.9. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.10. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу посредством информационной системы, интегрированной в федеральный портал. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Виды услуг: очная консультация (оказание услуги очно в помещении консультационного центра), выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

3.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.3. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21июня 2016 г. № 81. 3.4.

3.5. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Консультант для проведения выезднойконсультации 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 должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

3.6. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного рограммного обеспечения Skype, телефонного соединения).

3.7. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист консультационного центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны консультационного пункта, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, консультационный центр ожидает

восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

3.8. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполнойсемье.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются педагогическими работниками консультационного центра, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н.

4.2. Квалификационные требования к специалистам службы:

1) специалист по семейному консультированию, специалист по вопросам дошкольного образования – высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы.

2) учитель-логопед – высшее профессиональное образование, не менее 2 лет работы по специальности.

3) педагог-психолог – высшее профессиональное образование, не менее 2 лет работы по специальности.

4) специалист по вопросам дошкольного образования – высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование, не менее 2 лет работы по специальности.

4.3. Специалисты службы оказывают консультационные услуги на основании заключенного гражданско-правового договора. При заключении гражданско-правового договора, специалист предоставляет соответствующие документы об образовании. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации (баннер «Консультационный центр») с их согласия.

4.4. Педагогические работники консультационного центра, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

4.5. Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества работы получателями услуг. Информация предоставляется в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультационного центра.

5. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

5.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям.

5.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации наэкране получателю услуги.

5.3. Не допускается консультирование одновременно двух получателей услуг в одном помещении консультационного центра.

5.3. В консультационном центре предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, а также зона ожидания детьми своих родителей период получения ими психолого-педагогической, методической, консультативной помощи.

5.4. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого

телефона по вопросам консультирования.