

Принято
Председатель Совета

ГБОУ СО «Асбестовская школа-интернат»

 Е.В. Савина
Протокол № 1 от «16» 02, 2022 г.



Приказ № 64-1/од от «9» 02 2022 г.

Положение

О Службе 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 в ГБОУ СО «Асбестовская школа-интернат»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Семейный кодекс Российской Федерации;
 - Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
 - Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
 - Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
 - Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
 - Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.";
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";
 - 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";
 - 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";
 - 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);
 - 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".

2. Термины и определения

Настоящее Положение разработано в целях реализации мероприятия 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.

Для реализации целей настоящего Положения применяемые термины и определения имеют следующее значение:

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 с ОВЗ (ЗПР, УО (ИН)).

Получатель Услуги - это родитель (законный представитель) ребенка с ОВЗ, 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 "Растим-детей.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) - некоммерческая организация (далее - Организация)/структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателям Услуги.

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

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

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

3. Цели и задачи деятельности Службы

Основной целью оказания Услуги ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

Задачи:

- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений

Порядок

1. Оказание Услуги осуществляется специалистами Службы.

2. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем Организации.

3. 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. 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 Услуги.

5. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуги устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.

6. Службой 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, в соответствии с прилагаемой к настоящему Положению формой (далее - Журнал).

7. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам Организации, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов: Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, книга отзывов обратной связи по утвержденной форме.

8. График оказания Услуг определяется Организацией самостоятельно в соответствии с графиком работы отдельного специалиста.

9. Форматы оказания Услуг:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

Услуга предоставляется в форме:

- индивидуального диспетчерского консультирования: планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, а также вопросы юридического характера. 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;

- содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги;

- очное консультирование.

10. Продолжительность оказания Услуги определяется исходя из потребностей ее получателя.

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.

12. Для получения Услуги должна быть предусмотрена возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

13. 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").

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

15. Служба обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

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

17. 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.

18. 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.).

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

20. Консультант не осуществляет распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги.

21. 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.

22. 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.

23. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале учета 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.

24. 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.

25. Оценка качества оказанной Услуги производится в Книге отзывов (приложение 5) непосредственно после ее оказания.

4. Кадровое обеспечение оказания Услуг

Услуги оказываются специалистами (консультантами):

- педагогами;
- учителями-логопедами;
- педагогами-психологами;
- социальными педагогами;
- заместителями директора по учебно-воспитательной работе.

Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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

4. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания Услуг

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Службы должны быть обеспечены помещением для работы консультантов, оснащенным необходимой мебелью, компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 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.

В Службе должны быть 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.

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".

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

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

Работа Службы с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал "Растимдетей.рф" и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг (при технической возможности получателя Услуги), позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

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".

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575837

Владелец Салимзянова Лилия Мансуровна

Действителен с 08.06.2021 по 08.06.2022