

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ГАУ АО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» от 10.08.2021 года № 6

**Порядок  
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»**

1. Основной целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка (далее – Услуга).

Получателями услуги являются родители (законные представители) 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 (далее – получатели услуги).

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

3. Оказание Услуги осуществляется педагогами-психологами Центра государственного автономного учреждения Астраханской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – ГАУ АО «ЦППМС») и педагогами-психологами заключивших договор гражданско-правового характера с Центром ГАУ АО «ЦППМС» (далее – консультанты).

4. Консультантами ведется журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с прилагаемой формой (далее - Журнал), указанных в методических рекомендациях, утвержденных распоряжением министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 №Р-183.

5. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи осуществляется на основании письменного согласия родителей (законных представителей) детей.

6. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

7. 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.

8. 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.

9. Консультанты 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.

10. 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.

11. 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.

12. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) – по месту нахождения консультанта, 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 (выездная очная консультация);

- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

13. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи к консультанту на сайте <https://emp-centr.ru/> в разделе «Запись», по телефону 8(8512) 44-24-94, лично.

14. 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»).

15. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи к консультанту или непосредственно в момент оказания Услуги.

16. Консультантом рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи или если сам получатель Услуги не пожелает получить услугу позже.

17. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения к консультанту.

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

19. 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.

20. 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.).

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

22. 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.

23. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

24. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

25. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном согласовании с консультантом.

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

27. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги к консультанту (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, согласие на оказание консультации).

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

29. Оценка качества оказанной Услуги производится непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги. Получателю услуги предоставляется анкета-опросник для оценки оказанной услуги, а также возможность получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф»

