

ПОРЯДОК
оказания услуг специалистами службы психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи гражданам, имеющим детей и (или) желающим принять
их на воспитание, «Точка опоры»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок и содержание услуг родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, специалистами службы психолого-педагогической консультативной помощи гражданам, имеющим детей «Точка опоры» (далее – Служба), созданной в результате конкурсного отбора на предоставление грантов в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» Минпросвещения России.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Распоряжением министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 года № Р-26.

1.3. Услуги специалистов службы направлены на обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, направлены на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.4. Услуга представляет собой консультативную помощь - устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант. 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.

1.5. Услуги оказываются как в рабочее, так и вне рабочее время, в зависимости от графика работы консультанта и потребности семей с детьми.

1.6. Услуги оказываются следующим категориям граждан:

1.6.1. Родителям детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;

1.6.2. Гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

1.6.3. Родителям, чьи дети находятся на семейном обучении;

1.6.4. Родителям детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

1.6.5. Родителям, нуждающимся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

1.7. Виды оказания помощи:

- личные (очные) консультации;

- дистанционные формы консультирования (по телефону, скайпу, видеосвязи);

- выездные консультации на дом, в другом, оборудованном для консультации месте.

1.8. Услуга предоставляется консультантом службы, имеющим профильное образование, обладающим соответствующими квалификационными навыками, дополнительным профессиональным образованием. Консультант осуществляет непосредственное взаимодействие с получателем услуги (родителями/законными представителями ребенка, гражданами, желающими принять на воспитание в свою семью детей оставшихся без попечения родителей), обратившимся для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации

образования (воспитания и обучения) ребенка, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

1.9. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» 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 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

1.10. В помещениях службы, где оказываются очные консультации, размещаются документы, связанные с работой службы, а также контактные данные службы, условия оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различные варианты формата оказания услуг (при наличии) и другая необходимая информация. Указанная информация размещается на официальном сайте в сети «Интернет». Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении организации, подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

1.11. Муниципальные супервизоры осуществляют координацию работы консультантов, обеспечивают порядок оказания услуг, обеспечивают получение консультантами методических материалов.

2. Порядок оказания консультативной помощи

2.1. 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. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

2.2. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, 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.).

2.3. Консультант вправе отказать 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.

2.4. 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.

2.5. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Консультации предоставляются в течение 10 дней со дня осуществления записи.

2.6. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, 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 службы.

2.7. После оказания услуги, получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество.

2.8. Очная консультация предоставляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

2.9. Выездная консультация предоставляется по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду). Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению службы.

2.10. Дистанционная консультация предоставляется по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

2.11. Муниципальные супервизоры и сами консультанты контролируют порядок записи на консультацию, ход проведения консультаций, составление отчетности по результатам оказанных услуг, проверяют и устанавливают категории получателей услуг.

3. Стоимость оказания услуг

3.1. Услуги оказываются на бесплатной основе.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются работниками службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

4.2. Услуги оказываются квалифицированными специалистами, имеющими профильное образование, соответствующее профессиональным стандартам к занимаемой должности, прошедшими курсы повышения квалификации и/или профессиональную переподготовку по профилю деятельности.

5. Ответственность

5.1. В случае нарушения прав и охраняемых законом интересов клиентов Службы ответственность наступает в соответствии с действующим законодательством.