

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средней общеобразовательной школы №16  
имени Романа Георгиевича Цецульникова»



Утверждаю:

Директор МБОУ «СОШ №16»

О.В. Абраумова

приказ № 15/1 от

10.03.2022

**Порядок**

**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. Общие положения**

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

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

1.3. Оказание Услуги осуществляется консультационным центром (далее - Центр).

1.4. Общее руководство деятельностью Центром осуществляется директором МБОУ «СОШ №16»

1.5. В своей деятельности Центр руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

1.6. Центр обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

1.7. Порядок организации деятельности Центра по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами МБОУ «СОШ №16».

1.8. В случае наделения действующих в МБОУ «СОШ №16» структурных подразделений функциями, связанными с оказанием Услуг, обеспечивается

внесение соответствующих изменений в локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность данных структурных подразделений.

1.9. В случае создания в МБОУ «СОШ №16» структурного подразделения в целях оказания Услуг, принимается Положение о структурном подразделении, оказывающем Услуги.

1.10. В случае оказания МБОУ «СОШ №16» Услуг без наделения соответствующих функций структурных подразделений или при отсутствии структурных подразделений, правила организации деятельности по оказанию Услуг определяются иными актами.

## **2. Последовательность, сроки оказания Услуги, оценка качества предоставления Услуги.**

2.1. Центром 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 настоящим методическим рекомендациям формой (далее - Журнал).

2.2. Центром ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам МБОУ «СОШ №16», которыми определяются, в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

2.3. График оказания Услуг определяется Центром самостоятельно.

2.4. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, исходить они должны из следующего:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.5. 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.

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

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

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

2.9. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества 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.

2.10. 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.

2.11. Центр не оказывает помощь детям (в исключительных случаях возможно вовлечение ребенка/его присутствие) в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

2.12. 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.

2.13. 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.

2.14. Услуга может быть оказана:

- **очно (очная консультация)** - в помещении Центра, 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 Центра (выездная очная консультация);

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

- **в формате письменного ответа** на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

2.15. 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.

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

2.17. 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 Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

2.18. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

2.19. Организации рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 5 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.

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

2.21. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

- 2.22. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.
- 2.23. 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.
- 2.24. 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.
- 2.25. 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.).
- 2.26. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.
- 2.27. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.
- 2.28. 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.
- 2.29. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
- 2.30. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
- 2.31. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра/консультанта.
- 2.32. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Центр обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

2.33. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Центр в виде подписи родителя (законного представителя) ребенка в Журнале, детализации телефонных звонков, скриншотов страниц, реестра электронных обращений.

2.34. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется договорах ГПХ, и иных документах МБОУ «СОШ №16».

2.35. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.