

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» в 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий 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 (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для ее получения в Ресурсном центре «#ПазлСложился» (далее – Ресурсный центр) Государственного областного автономного общеобразовательного учреждения «Центр образования, реабилитации и оздоровления» (далее - ГООУ «ЦОРИО»).

1.2. Услуга оказывается с целью 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.

1.3. Получателями услуги являются родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатель).

Ребенок Услугу не получает, порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку специалисты Ресурсного центра разъясняют родителям и направляют в соответствующие организации.

1.4. Услуга предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений, вопросы сохранения здоровья ребенка и пр.

1.5. Информация об Услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте Ресурсного центра – родителиидети.рф

- на официальном сайте ГАООУ «ЦОРиО» - corio48.ru
- в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/roditeliidetit.online>
- в социальной сети «Одноклассники» - <https://ok.ru/roditeliidetit>
- на информационных стендах учреждения.

1.6. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

1.7. Контроль за деятельностью Ресурсного центра по предоставлению Услуги осуществляет руководитель организации.

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

1.9. Ресурсный центр обеспечивает контроль соблюдения специалистами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуги.

1.10. Специалисты Ресурсного центра ведут в электронном виде журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Получателям в соответствии с прилагаемой к настоящему Порядку формой (далее – Журнал), который сохраняется в течение 1 года на электронном носителе в сейфе руководителя организации.

1.11. Место нахождения Ресурсного центра: г. Липецк, ул. Неделина, д. 40.

1.12. Получатель обращается за получением Услуги по мере возникновения у него необходимости, и имеет право на получение более, чем одной Услуги в течение календарного года.

Ресурсный центр не вправе навязывать получение Услуги.

2. Виды, формат и содержание услуги

2.1. Услуга представляет собой разовую помощь в виде содержательного и/или навигационного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи специалистами Ресурсного центра.

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

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

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и др. с выдачей участникам сертификата

(далее - вебинаров).

2.2. Ресурсный центр предоставляет следующие форматы Услуги:

- очные консультации;
- дистанционные консультации;
- письменный ответ на запрос Получателя, обозначенный в процессе опроса/анкетирования/тестирования.

Очные консультации подразумевают непосредственное взаимодействие специалиста и Потребителя Услуги.

Дистанционные консультации подразумевают взаимодействие специалиста и Потребителя, находящихся на расстоянии друг от друга. Дистанционная консультация осуществляется посредством телефонной связи, с использованием Интернет-соединения по выбору Получателя Услуги, а также вебинаров с выдачей сертификата.

Вебинар – онлайн-семинар, курс, лекция, организованные с помощью web-технологий в режиме онлайн трансляции. Каждый участник находится перед своим компьютером, вне зависимости от его месторасположения. Образуется виртуальная «аудитория», которая объединяет всех, создавая единое образовательное пространство.

Письменный ответ на запрос Получателя осуществляет специалист, ответственный за предоставление Услуги. Ответ содержит информацию об Услуге, и вручается лично, либо направляется посредством почтовой или электронной связи Получателю.

2.3. Содержанием Услуги является консультационная помощь Получателю.

Консультационная помощь представляет собой устную разовую диспетчерскую или психолого-педагогическую консультацию родителя (семьи) по вопросам развития, социализации, воспитания и обучения разных категорий детей в возрасте от 0 до 18 лет, а также навигации семьи по вопросам, выходящим за пределы компетенций специалистов.

2.4. Конкретное содержание Услуги, вид, формат, продолжительность ее оказания определяется исходя из потребностей ее Получателя.

3. Порядок оказания услуги

3.1. Порядок оказания Услуги исходит из необходимости удовлетворить спрос Получателя на психолого-педагогическую помощь и обеспечить ее доступность независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги.

3.2. Получатель оставляет заявку на консультацию на сайте Ресурсного центра, по телефону организации, федеральному номеру 8 800 550 03 48, или очно в организации, указав основную информацию для заполнения Журнала: Ф.И.О. родителя, возраст ребенка, проблема, специалист (Ф.И.О./профессия), контактные данные обратившегося (номер телефона, адрес эл. почты).

Если Получатель желает получить Услугу анонимно, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил Получатель Услуги (с занесением отметки

«Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

3.3. Специалист связывается с Получателем и оговаривает дату, время, вид, формат оказания Услуги, информирует об условиях получения Услуги, уточняет проблему обращения, другое.

Получатель может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала оказания Услуги.

Получатель Услуги имеет возможность выбора времени получения Услуги: понедельник – суббота с 8.00 до 20.00.

3.4. Специалист проводит консультацию в формате, выбранном Получателем:

3.4.1. Очно (очная консультация) – в помещениях Ресурсного центра, которые соответствуют санитарным требованиям, требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Присутствие ребенка во время очной консультации не рекомендуется. Данный вопрос решается заранее с Получателем Услуги.

В случае, если Получатель не может организовать присмотр за ребенком на время консультации самостоятельно, Ресурсный центр создает условия для кратковременного (на время получения Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним.

3.4.2. Очно (выездная консультация) – консультация по месту жительства получателя услуг.

Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Ресурсного центра. Это граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения Ресурсного центра, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности Ресурсного центра, родители детей-инвалидов, а также получатели Услуг из удаленных районов Липецкой области.

Право выбора специалиста (консультанта) в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Ресурсным центром по предварительному запросу.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

3.4.3. Дистанционно - Получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Ресурсного центра, он обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя Услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

В случае, если Услугу не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Получателя, Ресурсный центр ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения Услуги в удобное для Получателя Услуги время.

3.4.4. В формате письменного ответа на запрос Получателя. Информация об Услуге регистрируется специалистом, ответственным за оказание Услуги, в Журнале.

3.5. По окончании Услуги, если Услуга была в очном формате, Получатель Услуги заполняет оценочный лист, оставляет отзыв письменно.

Если Услуга проходила в дистанционном формате, по предложению специалиста, заполняется форма «обратной связи», расположенная на сайте Ресурсного центра.

3.6. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

3.7. Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Ресурсный центр.

3.8. Ресурсный центр имеет право определить специалиста, наиболее компетентного в оказании Услуги при получении запроса на оказание Услуги.

3.9. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Ресурсный центр.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуга оказывается квалифицированными специалистами Ресурсного центра (психологами, логопедами, дефектологами, педагогами дополнительного образования, инструкторами физической культуры, врачом – психиатром) (далее – специалисты), обладающими необходимым образованием, навыками, компетенциями, на основании трудовых и гражданско-правовых договоров в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации и квалификационных требований, предусмотренных профессиональными стандартами.

Привлекать в качестве специалистов лиц, не обладающих нужной квалификацией, Ресурсный центр не вправе.

4.2. Информация, полученная специалистом 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 Ресурсный центра и настоящем Порядке.

4.3. Специалисты, оказывающие Услугу, несут ответственность в своей деятельности перед Получателями за:

- компетентность и профессионализм;
- обоснованность и эффективность рекомендаций;
- ведение документации, сохранность и конфиденциальность информации.

4.4. В ходе Услуги специалист, оказывая информационную (навигационную) помощь Получателю, не выполняет за него 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.).

4.5 В случае, если запрос Получателя лежит вне содержания Услуги, специалист предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

4.6. Выбор специалиста предоставляется Получателю Услуги. Для этого информация о специалистах размещена на сайте Ресурсного центра для осуществления информированного выбора Получателя.

4.7. Услуга может быть оказана одновременно несколькими специалистами с согласия, либо по инициативе Получателя Услуги.

4.8. Специалист по запросу получателя Услуги 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.

4.9. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио-, либо видеозапись предоставленной ему Услуги, при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание Услуги.

Ресурсный центр не предоставляет Получателю оборудование для записи и не осуществляет запись на электронные носители информации, предоставленные Получателем.

4.10. Специалист вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя Услуги в размере не более 5 листов формата А4.

5. Показатели доступности и качества услуг, результат предоставления услуги.

5.1 Показателями доступности и качества Услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- размещение сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Ресурсного центра в сети Интернет, средствах массовой информации, информационных стендах;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения Порядка;
- получение услуги в разных форматах по выбору заявителя, определенных данным Порядком;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

5.2. Конечным результатом оказания Услуги на основании обращений в устной форме являются:

- получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

- предложение о направлении обращений для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов);

- предложение о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

5.3. По итогам получения Услуги Получателю предоставляется возможность оценить услугу с помощью онлайн-опроса, который направляется на указанный в заявке электронный адрес.

5.4. После оказания Услуги специалист, ответственный за ее предоставление, заносит сведения о предоставленной Потребителю информации в Журнал учета предоставляемых услуг.

5.5. Ресурсный центр с участием представителей общественности может проводить опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Порядком.

6. Права и обязанности сторон

6.1. Получатель имеет право:

- получить квалифицированную консультативную помощь по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, здоровьесбережения; высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом Ресурсного центра; высказывание пожеланий на тему консультаций.

- не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

6.2. Ответственный за организацию и текущее руководство работой Ресурсного центра обязан:

- организовать работу специалистов, обеспечивающих Услуги в соответствии с их графиком работы;

- определить функциональные обязанности специалистов;

- осуществлять учет работы специалистов;

- обеспечивать дополнительное информирование населения о графике работы Ресурсного центра;

- осуществлять контроль за деятельностью специалистов по данному направлению;

- назначать специалистов, ответственных за подготовку материалов консультирования;

- вносить корректировки в план работы Ресурсного центра с учетом интересов и потребностей Получателей Услуги.

6.3 Специалисты Ресурсного центра обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;

- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;

- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;

- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;

- соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;

- предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;

- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящий Порядок.

Специалист (консультант) должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой (например, как открыть файл - техническая помощь).

6.4 Специалисты Ресурсного центра несут ответственность:

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;

- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

6.5 Специалисты Ресурсного центра имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;

- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Ресурсного центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;

- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;

- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей;

- получать информацию об оценке качества их работы Получателями Услуги.