

УТВЕРЖДАЮ

Директор Г(О)БУ ППМСП-центра
Н.В.Стебенева

приказ № 226 от «21» июня 2019 года



ПРАВИЛА

оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, «Служба ответственного родительства»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей службой по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей (далее - Служба).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- 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;
- Методические рекомендации по организации процесса оказания 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;
- Региональный проект «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденный протоколом заседания координационного Совета от «13» декабря 2018 г. № 6;
- Приказ управления образования и науки Липецкой области от 28 января 2019 года № 75 «Об утверждении перечня 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 Липецкой области»;
- Приказ управления образования и науки Липецкой области от 27.05.2019 г. № 590

«О создании региональной Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- родители (законные представители) детей, имеющих различного рода зависимости;
- родители (законные представители) детей, испытывающих трудности в обучении, развитии и воспитании;
- родители (законные представители) детей в возрасте от 0 до 7 лет, не посещающих дошкольные образовательные учреждения;
- родители (законные представители) детей с особыми образовательными потребностями, в том числе детей-инвалидов;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2. Формы оказания услуг

Центр предлагает несколько форм 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, выбор между которыми осуществляет сам получатель услуги:

- очная услуга - по месту нахождения Службы;
- очная услуга - с выездом специалиста Службы к получателю услуги на дом;
- очная услуга - на мобильном выездном консультативном пункте, организованном на территории городов и районов Липецкой области;
- очная услуга - с выездом специалиста в отделы образования городов и районов Липецкой области, с целью проведения родительских лекториев для групп родителей (получателей услуг);
- дистанционное оказание услуги посредством различных каналов связи (телефона, Интернет-соединения «Skype»), вебинаров для групп родителей (получателей услуг).

3. Кадровое обеспечение оказания услуг

3.1. В Службе работают 14 педагогических работников Центра на основании соглашений к трудовым договорам и 16 привлекаемых работников для оказания услуг на основе гражданско-правовых договоров.

3.2. Руководит Службой педагог-психолог.

3.3. Специалисты Службы оказывают услуги психолого-педагогического, методического, консультативного характера родителям (законным представителям) детей,

а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, согласно их запросам.

4. Порядок оказания услуг

4.1. Консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказывается в Центре, на базе образовательных организаций, на выездных мобильных консультативных пунктах в городах и районах области, а также по телефону, в том числе по «Телефону доверия» или «Skype».

4.2. Консультации проводятся по запросам получателей услуг в рамках психолого-педагогической, методической или консультативной помощи по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) детей.

4.3. Родители (законные представители) детей дошкольного и раннего возраста, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, могут получить помощь психологического, логопедического и дефектологического характера.

Помощь осуществляется в процессе индивидуальных консультаций родителям (законным представителям).

Специалисты Службы оказывают услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по следующим вопросам:

- содержание обучения и воспитания детей;
- реализация прав и законных интересов детей;
- выбор форм образования и обучения;
- иные вопросы, непосредственно связанные с образованием.

Услуги родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляются в устной форме. Консультант не готовит письменных ответов на обращение получателя услуги.

Консультации могут быть разовыми и периодическими.

Разовые консультации носят в основном информационный и рекомендательный характер.

Периодические консультации родителей (законных представителей) детей дошкольного возраста, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, проводятся в случае, если у них вновь возникла такая потребность.

Специалисты Службы оказывают консультативную помощь после окончания рабочего времени в рабочий день и в нерабочий день.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия или по инициативе получателя услуги.

В ходе оказания услуги оказывается дополнительная методическая помощь получателям услуг посредством распространения методических материалов (буклеты, брошюры, памятки).

Для проведения очной консультации Центр оборудован необходимой мебелью и оборудованием. Помещения по оказанию услуг отвечают санитарным требованиям и обеспечивают конфиденциальность консультации.

В Центре есть зона ожидания для родителей, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Также оборудована зона ожидания для детей дошкольного возраста получателей услуг, которая оснащена игрушками.

Выездные консультации осуществляются на выездных мобильных консультативных пунктах в образовательных организациях городов и районов области.

На выездной консультации у консультанта ноутбук, позволяющий обращаться к

текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю. Родителям предоставляется помещение в образовательной организации для ожидания.

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги: посредством телефонной связи, в том числе «Телефона доверия», по «Skype».

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия или по инициативе получателя услуги.

Консультации могут быть разовыми и периодическими.

Периодические консультации родителя (законного представителя) детей дошкольного возраста, а также граждан, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, проводятся в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

Служба также осуществляет сопровождение родителей, имеющих детей дошкольного возраста, в том числе детей раннего возраста, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, несколькими специалистами. В ходе данного сопровождения каждый обратившийся может получить консультацию 3-х специалистов (педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог) по отдельности или двух специалистов одновременно по желанию родителей.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, носит конфиденциальный характер, и представляет собой персональные данные.

Получение услуги не требует от получателя временных затрат (на подачу заявлений, заполнение документов и т.п.).

4.4. Консультативные приемы родителей (законных представителей), осуществляются в течение всего календарного года.

4.5. После оказания услуги у получателя услуги есть возможность оценить качество полученной услуги.

5. Права получателя

5.1. Родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе:

- обратиться в Службу за помощью для повторной консультации в случае, если у него вновь возникла такая потребность;
- записаться на прием не просто в Службу к любому специалисту, а к конкретному лицу, которому он доверяет. На сайте Центра размещена информация о консультантах.
- осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги для лучшего сохранения информации, при условии предварительного уведомления консультанта.

6. Порядок обращения за услугой

6.1. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости по запросу.

6.2. Запись на консультацию к специалистам осуществляется по телефону, где уточняется дата, время консультации.

6.3. Время максимального ожидания для получения услуги 10 дней.

6.4. Граждане имеют право на получение одной или нескольких услуг в течение календарного года.

6.5. Индивидуальные консультации на выездном мобильном консультативном пункте, групповые консультации в форме вебинаров, родительских лекториев проводятся по заявкам муниципальных отделов образования с выездом специалистов Службы к получателям услуг.

7. Порядок информирования родителей

Информационно-разъяснительная работа с родителями (законными представителями) детей, а также гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, направленная на их информирование о возможностях обращения за психолого-педагогической, методической и консультативной помощью в Центр проводится по «Телефону доверия», через объявления на сайте Центра, информационных стендах, выездных мероприятиях, посредством распространения методических материалов (памятки, буклеты, листовки) в образовательных организациях области.

8. Условия оказания услуги

Родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, будут предоставлены определенные условия оказания услуги.

Каждая услуга будет оказана:

- на добровольной основе;
- бесплатно;
- конфиденциально;
- своевременно.

9. Порядок оценивания оказания услуг

Служба по итогам оказания каждой услуги предлагает получателю услуги оценить качество полученной услуги.

Осуществлять оценку качества оказания услуг родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, смогут, заполнив лично анкету «Оцените качество услуги» или по телефону.