

Порядок предоставления службой консультационной помощи «Про семью» 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации деятельности по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Услуги).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию 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 2024 г., направленными письмом Министерства просвещения России от 22.09.2023 г. № 711.

1.3. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - Потребитель) в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. В Порядке используются следующие термины:

услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Услуги) - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Потребителям, направленной на информирование в вопросах развития, обучения, социализации и воспитания ребенка получатель услуги (Потребитель) - родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Ребенок услугу не получает. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

Служба консультационной помощи «Про семью» (далее - Служба), организованная в ЦПМСС, оказывает Услуги Потребителям.

Специалист Службы (далее - Консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

1.5. При оказании Услуги Службой и Консультантами обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

2. Порядок обращения за услугой и сроки ее предоставления

Запись на консультацию осуществляется Потребителем путем регистрации и заполнения электронной формы на официальном сайте ЦПМСС <https://cpmss66.ru/family/main.php> , в официальной группе ВК https://vk.com/cpmss_kamenskuralskiy или по телефону ЦПМСС 34-70-37, 34-79-35.

2.1. Потребитель самостоятельно выбирает предпочитаемый вид консультации (очная, дистанционная) и время консультации, обозначает тему запроса.

2.5. В случае выбора очной консультации Потребитель приходит в день консультации за 10 минут до ее начала. На входе в ЦПМСС предъявляет вахтеру документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет, водительское удостоверение), в целях соблюдения пропускного режима.

2.6. В случае выбора дистанционной консультации Потребитель за 10 минут до начала консультации включает компьютер (ноутбук), проверяет наличие интернет-соединения, рабочее состояние оборудования и ждет звонка Консультанта. В случае обнаружения технического сбоя, Потребитель должен сообщить об этом по телефону 34-70-37, 34-79-35.

3. Порядок и сроки получения Потребителем услуги

3.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуальной устной консультации.

3.2. Виды услуг:

3.2.1. Очная консультация предполагает оказание услуги, обеспечивающей конфиденциальность, в здании ЦПМСС.

3.2.2. Дистанционная очная консультация осуществляется посредством видеоконсультации или скайп-консультирования.

3.2.3. Просветительское мероприятие представляет собой групповую консультацию специалистов ЦПМСС в образовательной организации или в здании ЦПМСС.

3.3. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь), формат (очное/дистанционное) и продолжительность ее оказания определяется Потребителем при обращении за получением Услуги, исходя из собственных потребностей.

3.4. Для получения Услуги Потребитель вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

3.5. Потребитель вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.6. Предоставление Услуги осуществляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

3.7. После оказания Услуги Потребителю предоставляется возможность оценить ее качество.

4. Порядок учета услуг, оценка качества

4.1. 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.

4.2. Если запрос Потребителя лежит вне обозначенных рамок, Консультант доводит до его сведения информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой Услуги, а также при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

4.3. В ходе оказания Услуги Консультант не выполняет за Потребителя те или иные виды действий (заполнение форм документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, представление интересов получателя услуги в государственных органах, организациях и т.д.).

4.4. По запросу Потребителя Консультант может направить на адрес указанной электронной почты нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых возможно получение необходимой информации.

4.5. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере, не превышающем 5 листов формата А-4.

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

4.7. Перед началом предоставления Услуги в очной форме Консультант контролирует заполнение Потребителем Согласия на обработку персональных данных.

4.8. По окончании Услуги Консультант предлагает Потребителю выбрать удобный вариант и оценить качество Услуги в течение трех календарных дней с момента ее оказания:

4.8.1. заполнить бумажный вариант анкеты «Оценка удовлетворенности качеством консультационных услуг»;

4.8.2. принять участие в опросе на федеральном портале «Растимдетей.рф»;

4.8.3. оставить отзыв в произвольной форме на официальном сайте ЦПМСС

<https://cpmss66.ru/family/os.php> .