

**Порядок
предоставления услуг психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным представителям)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) (далее - Услуги) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуг, создания комфортных условий для ее получения.

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

Порядок определяет сроки и последовательность действий (процедур) Консультативной службы по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в качестве необособленного структурного подразделения государственного областного бюджетного учреждения Мурманской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Консультативная служба).

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

1.3. Место нахождения ГОБУ МО ЦППМС-помощи: Российская Федерация, 183010, г. Мурманск, ул. Советская, 9а.

телефон: 8 (8152) 25-41-41

e-mail: ormpk@mail.ru

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

Информация о предоставлении Услуги размещается:

– на официальном сайте ГОБУ МО ЦППМС-помощи в сети Интернет www.cpmss.ru,

– в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/cppmsp51>;

– на информационных стендах учреждения;

В ГОБУ МО ЦППМС-помощи имеются информационные буклеты, письма, памятки.

1.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии локальными нормативными актами ГОБУ МО ЦППМС-помощи.

2. СОДЕРЖАНИЕ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)».

2.2. Услуга предоставляется в ГОБУ МО ЦППМС-помощи.

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Ответственными за качество предоставления Услуги являются педагогические работники, оказывающие Услуги: педагоги-психологи, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, социальные педагоги.

2.5. Основные термины и определения.

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского и содержательного консультирования, опроса с обратной связью; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуги родителям (законным представителям) является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования. Услуги не оказываются детям. 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.

Консультативная служба по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) (далее - Консультативная служба) – структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания Услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

Специалист службы (далее - консультант) - лицо, привлеченное службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

2.6. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) 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.

2.7. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

2.7.1. Виды предоставления Услуги:

Психологическое консультирование, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

Дефектологическое консультирование – информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

Логопедическое консультирование – информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

Социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

2.7.2. Формы предоставления Услуги:

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

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

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.

2.7.3. Формат оказания Услуг:

Очная консультация осуществляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ.

Выездная консультация проводится консультантами по месту жительства получателя услуги. Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также иметь возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Дистанционная консультация оказывается специалистами Консультативной службы по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

Письменный ответ предоставляется по запросу получателей Услуг.

Продолжительность оказания Услуги определяется потребностями ее Получателя.

2.8. Требования к предоставлению различных форм Услуги.

2.8.1. Помещения для оказания услуги в *очной форме* отвечают санитарным требованиям и обеспечивают конфиденциальность консультации. Располагаются на первом этаже, имеют необходимую площадь, которая позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги. Помещения оборудованы информационно-коммуникативными техническими средствами.

В здании оборудованы: комната ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди; игровая комната для детей получателей услуг. Выбор присутствия ребенка в помещении в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги.

2.8.2. Право на *выездную консультацию* предоставляется следующим категориям граждан: пенсионного возраста, проживающих вне места нахождения службы, инвалиды I и II групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье. Данным категориям граждан услуги оказываются с выездом специалистов Консультативной службы по месту жительства гражданина. Право выбора времени выездной консультации осуществляется по согласованию сторон (получателя услуги и руководителя службы).

2.8.3. Для получения Услуги *дистанционно* Получатель выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных Консультативной службой. Скорость Интернет-соединения в службе обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны Консультативной службы, служба обеспечивает возможность получения консультации в удобное для получателя услуги время. В случае, если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и проводит повторную консультацию в удобное для получателя услуги время.

2.8.4. Для проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения, их обучения и воспитания организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

2.9. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет» с необходимой информацией.

2.10. Получатель услуги может осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи. Консультативная служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

2.11. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Консультативную службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети) с возможностью указания сведений для Журнала.

Для получения Услуги получатели вправе не предоставлять данные и получать 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 получателя Услуги»).

2.12. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность в течение календарного года.

2.13. Предоставление Услуги осуществляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультативную службу. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в службу.

2.14. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Консультативной службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

2.15. Информация, полученная консультантом в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Консультативной службы под определенным кодом. При этом Консультативная служба организует служебное хранение и обработку персональных данных.

2.16. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия Получателя услуги.

2.17. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги, посредством **анкеты обратной связи** (Приложение 2). Оценка качества услуг также может осуществляться путем проведения опроса получателей услуг на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (ссылка на опрос на федеральном портале направляется на предоставленный Получателем услуги адрес электронной почты).

2.18. Перечень документов специалистов, оказывающих Услуги:

– 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 (Приложение 1);

– анкета оценки качества оказания Услуги (Приложение 2).

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

3.1. Информирование получателей Услуги о деятельности Консультативной службы организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

3.2. ГОБУ МО ЦППМС-помощи на официальном сайте в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность Консультативной службы, контактные данные службы, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы.

3.3. Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

3.4. В случае ненадлежащего выполнения услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) ГОБУ МО ЦППМС-помощи гарантирует потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий консультантов службы.

3.5. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства ГОБУ МО ЦППМС-помощи проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Положения).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

4.2. Персональная ответственность консультантов, оказывающих Услугу, за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ.

5.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Получателя о предоставлении Услуги;
- нарушение срока предоставления Услуги;
- требование у Получателя документов, не предусмотренных настоящим Положением;
- нарушение требований к содержанию и порядку оказания Услуги согласно разделу 2 настоящего Положения.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ГОБУ МО ЦППМС-помощи.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта

ГОБУ МО ЦППМС-помощи, предоставляющего Услуги, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего Услуги;
- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего Услуги.

5.2.4. Жалоба, поступившая в ГОБУ МО ЦППМС-помощи, подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 2
к Порядку предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Анкета
оценки качества услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)

Отметьте выбранный Вами ответ значком

1. Удовлетворены ли Вы качеством оказания Вам консультативной и иной помощи?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
2. Удовлетворены ли Вы профессиональным уровнем специалистов, оказывающих консультативную и иную помощь?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением при оказании Вам консультативной и иной помощи?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
4. Удовлетворены ли Вы условиями оказания Вам консультативной и иной помощи (безопасность, конфиденциальность)?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
5. Удовлетворены ли Вы актуальностью информации об оказании консультативной помощи в сети Интернет, на информационных стендах?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить

Спасибо за участие в анкетировании!

Дата _____ Подпись _____ ФИО _____