

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 Межрегиональным дистанционным сетевым консультационным центре комплексной поддержки семей "Школа для родителей"

1. Оказание Услуги осуществляется Межрегиональным дистанционным сетевым консультационным центре комплексной поддержки семей "Школа для родителей".

2. Общее руководство деятельностью Межрегиональным дистанционным сетевым консультационным центре комплексной поддержки семей "Школа для родителей" осуществляется руководителем Организации.

3. В своей деятельности Межрегиональный дистанционный сетевой консультационный центр комплексной поддержки семей "Школа для родителей" руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

4. Межрегиональный дистанционный сетевой консультационный центр комплексной поддержки семей "Школа для родителей" обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуги.

5. Правила организации деятельности Межрегионального дистанционного сетевого консультационного центра комплексной поддержки семей "Школа для родителей" по оказанию Услуги устанавливаются локальными и распорядительными актами или иными актами Организации.

6. Организация утверждает Порядок предоставления Услуги, который может включать в себя положения о составе и порядке работы консультантов Межрегионального дистанционного сетевого консультационного центра комплексной поддержки семей "Школа для родителей", последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления Услуги.

7. Организацией ведется журнал учета Услуги в соответствии с формой, представленной в приложении 4 (далее - Журнал).

8. Организацией ведется документация согласно утвержденным локальным и распорядительным актам Организации, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

9. График оказания Услуги определяется Организацией самостоятельно.

10. При этом предусмотрена возможность круглосуточного приема запросов на проведение консультаций (посредством функционирования на сайте организации вкладки/раздела приема заявок/ обращений на получение консультационной помощи, приема писем на адрес электронной почты Службы, приема сообщений посредством мессенджеров и другое).

11. Формы и форматы оказания Услуги могут быть различны, вместе с тем они обеспечивают следующее:

безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуги;

наличие возможности организации присмотра за ребенком на время получения Услуги в очной форме;

удовлетворение запроса получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

12. Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью 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; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

12.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

12.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Межрегиональным дистанционным сетевым консультационным центре комплексной поддержки семей "Школа для родителей".

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

12.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) 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.

13. Услуга может быть оказана в следующих формах:

очно (очная консультация) - в помещении Службы, 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 Межрегионального дистанционного сетевого консультационного центра комплексной поддержки семей "Школа для родителей" (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.);

в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/тестирования).

14. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

15. Межрегиональный дистанционный сетевой консультационный центр комплексной поддержки семей "Школа для родителей" не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если

иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

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.

16. 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.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Межрегиональный дистанционный сетевой консультационный центр комплексной поддержки семей "Школа для родителей" различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

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 Межрегионального дистанционного сетевого консультационного центра комплексной поддержки семей "Школа для родителей" под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

18. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в консультационном центре или непосредственно в момент оказания Услуги.

19. Межрегиональный дистанционный сетевой консультационный центр комплексной поддержки семей "Школа для родителей" обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

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

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

21. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

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.

22. 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.

23. 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.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на

бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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.

24. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

Осуществление аудио / видеозаписи 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.

25. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра / консультанта.

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

27. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

28. 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 в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.

Центром предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.