

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания услуги по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок по оказанию услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Порядок определяет сроки и последовательность действий (процедур) Службы по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в качестве необособленного структурного подразделения муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» (далее – Служба).

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

1.3. Место нахождения МБУ ЦППМСП «Доверие»: Российская Федерация, 184511, Мурманская область, город Мончегорск, улица Ленинградская набережная, дом 34, корпус 3.

телефон/факс: (81536) 3-30-11; телефон: (81536) 3-23-09;

e-mail: сppmsp@edumonch.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 МБУ ЦППМСП «Доверие» в сети Интернет <http://сppmsp.edumonch.ru>,
- в социальных сетях («ВКонтакте», в соответствии с проектом) _____

-
- на информационных стендах учреждения;
 - информационные буклеты, письма, памятки.

1.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 августа 2016г. № 1839-р «Концепция развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года»
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013г. № 1082 "Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии";
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2008 г. № 216н "Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников образования" (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 августа 2010г. № 761н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования"

2. СОДЕРЖАНИЕ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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

2.2. Услуга предоставляется в МБУ ЦППМСП «Доверие».

На основании договоров о сотрудничестве деятельность по предоставлению Услуги осуществляется в учреждениях **социального обслуживания, в образовательных организациях** функционирующих в муниципальном образовании город Мончегорск с подведомственной территорией (Приложение 1).

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

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

2.5. Оказание Услуги осуществляется на основании договора с родителями (законными представителями).

2.6. 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 оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание Услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания Услуги родителям 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.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Служба) – структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

Специалист Службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное Службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. ДПО.

Площадка реализации услуги – учреждения социального обслуживания и образовательные организации, на базе которых осуществляется предоставление Услуги.

2.7. 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.

2.8. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

2.8.1. 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.

2.8.2. Формы предоставления Услуги:

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

Выездная консультация проводится специалистами Службы 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 Службы по запросу Получателя Услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

2.9. Требования к предоставлению различных форм Услуги.

2.9.1. 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.

2.9.2. 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 Службы по месту жительства гражданина. Право выбора консультанта при выездных консультациях не реализуется. Выбор консультанта осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. Право выбора времени выездной консультации осуществляется по согласованию сторон (Получателя Услуги и координатора Службы).

2.9.3. Для получения Услуги *дистанционно* Получатель выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных 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 Службы, Служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя Услуги время в течение 48 часов с момента начала первой консультации. 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 в срок не позднее недели с момента начала первой консультации.

2.10. 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.

2.11. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя Услуги, Услуга предоставляется в **устной форме**.

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

2.13. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе записи на Услугу в журнале учета обращений (Приложение 2).

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

2.15. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому Получатель Услуги доверяет.

2.16. Получение Услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста Службы в определенный срок.

2.17. Срок записи на консультацию – в течение двух дней.

2.18. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия либо по инициативе Получателя Услуги.

2.19. В случае, если в ходе оказания Услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей, специалист Службы доводит до сведения получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при возможности предоставляет контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.20. Информация, полученная специалистом Службы в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах.

2.21. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия Получателя Услуги.

2.22. После окончания Услуги получателю дается **анкета обратной связи**, в которой он оценивает качество полученной Услуги (Приложение 4).

2.23. Служба не оказывает помощь непосредственно детям. На время получения родителем (законным представителем) Услуги, присмотр за ребенком в игровом помещении осуществляет свободный специалист Службы.

2.24. Перечень документов, необходимых для получения Услуги:

- паспорт Получателя;
- договор с родителями (законным представителем) на оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- иные документы по желанию родителей (законных представителей).

2.25. Перечень документов специалистов, оказывающих Услугу:

- журнал учета записей на консультацию (Приложение 2);
- журнал учета консультаций (Приложение 3);
- анкета оценки качества оказания Услуги (Приложение 4).

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

3.1. Информирование Получателей Услуги о деятельности 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. МБУ ЦППМСП «Доверие», Площадки реализации услуг на официальных сайтах в сети Интернет размещают документы, регламентирующие деятельность 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) МБУ ЦППМСП «Доверие» гарантирует Потребителю Услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов Службы.

3.5. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства МБУ ЦППМСП «Доверие» проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Положения).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Службы положений настоящего Порядка и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за качеством оказания Услуги привлеченных специалистов по гражданско-правовому договору осуществляет руководитель учреждения, на базе которого оказываются Услуги. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих Услуги, 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 МБУ ЦППМСП «Доверие».

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБУ ЦППМСП «Доверие», 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 МБУ ЦППМСП «Доверие», 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 № 1

ПЛОЩАДКИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ОКАЗАНИЮ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

№	Площадка	Адрес	Площадь помещений	Транспортная доступность
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие»	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Ленинградская набережная, дом 34, корпус 3	349 кв.м.	район города, проезд: маршрутные такси (удобное расположение, доступность оказания услуги.).
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие»	Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Новопроложенная, дом 7	425 кв.м.	Центральный район города, проезд: маршрутные такси (удобное расположение, доступность оказания услуги.).

Приложение № 2

Форма журнала учета записей на консультацию

№	Дата	Ф.И.О. родителя (законного представителя)	Адрес проживания, номер телефона	Предварительный запрос	Предоставление услуги (дата, время, место проведения консультации, Ф.И.О. специалиста)

Приложение №3

Форма журнала учета консультаций

№	Дата	Ф.И.О. родителя (законного представителя)	Адрес проживания, номер телефона	Запрос	Ф.И.О. специалиста	Подпись родителя (законного представителя)

Анкета

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

Отметьте выбранный Вами вопрос 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 _____

