

Республиканское государственное бюджетное учреждение
«Центр психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи»

Утверждаю 17/11/2019
Директор ЦППМСЦБ Хутова А.П.



Правила

оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры 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 Консультационным центром «Навстречу семье».
- 1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно – правовыми актами:
 - Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Семейным кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ;
 - Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 н. № 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;
 - Государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.
 - Приказом Министерства образования и науки Карачаево – Черкесской республики №1015 от 30.12.2019г. «Об утверждении перечня организаций, предоставляющих услуги психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а

Утверждаю _____

Директор «ЦППМСП» Хутова А.П.

Правила

оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры 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 Консультационным центром «Навстречу семье».
- 1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативно – правовыми актами:
 - Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Семейным кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ;
 - Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 н. № 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;
 - Государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.
 - Приказом Министерства образования и науки Карачаево – Черкесской республики №1015 от 30.12.2019г. «Об утверждении перечня организаций, предоставляющих услуги психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а

также гражданам, желающим взять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в 2020 году»

2. Содержание и условия предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист Консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

2.2. Особо нуждающимися в психолого-педагогической помощи признаются следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

2.3. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

2.4. Специалисты центра не оказывают услуги непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, специалисты центра обеспечивают присмотр за ребенком.

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

2.6. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.

2.7. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.8. Услуга носит заявительный характер. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него возникла такая потребность. Возможность для записи на консультацию предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

2.9. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте Консультационного центра оказания комплекса услуг семьям и детям, базовых площадок, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

2.10. Консультационный центр работает согласно графику работы, утвержденному приказом директора РГБУ «Центр психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи», график работы размещается на сайте учреждения.

2.11. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.12. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.13. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах его возможностей.

2.14. Консультационный центр обеспечивает различные способы получения консультационных услуг, независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия и возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуг, а также дистанционные формы консультирования, выездные консультации на дом, в том числе в отдаленные сельские районы.

2.15. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.16. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, работники центра обеспечивают скорейшее решение данных проблем и обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не позднее 48 часов с момента начала первичной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, работники центра ожидают восстановления связи и обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первичной консультации.

2.17. После оказания услуги получателю услуги должна быть представлена возможность оценить качество услуги.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Перечень видов услуг утвержден приказом Министерства образования и науки Карачаево-Черкесской республики №1014 от 30.12.2019г., размещен на официальном сайте Консультационного центра.

3.2. Видами оказания услуг признаются:

- оказание услуги очно в помещении центра (очная консультация);
- оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация);
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

3.3. В случае если запрос получателя консультации находится вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.4. Специалисты консультационного центра не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения за такой помощью, специалисты разъясняют родителям порядок и условия оказания советующего вида помощи ребенку, направляют в советующие организации. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуг. Центр может создать условия для кратковременного пребывания ребенка и присмотра за ним на время получения родителем (законным представителем) услуги.

3.5. Консультант вправе отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации.
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги.
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг.