

ПОРЯДОК
оказания 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 Региональном Консультационном Центре Ленинградской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Порядок) разработан в целях определения единого подхода к обеспечению качества оказания и доступности 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 Региональном Консультационном Центре Ленинградской области (далее - РКЦ) на базе государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Ленинградский областной институт развития образования» (далее - ГАОУ ДПО «ЛОИРО») и базовых опорных площадках РКЦ (далее - БОП РКЦ).

1.2. Настоящий Порядок разработан на неопределенный срок. Все изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся приказом ГАОУ ДПО «ЛОИРО», в том числе в связи с изменением российского законодательства.

1.3. Основные термины и понятия:

- **Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Услуга) это разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

- **Получатель Услуги** - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

- **Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Служба) - некоммерческая организация (далее - РКЦ), оказывающая Услуги получателям Услуги.

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

1.4. Общее руководство деятельностью Службы осуществляется руководителем РКЦ. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

1.5. Служба 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.

Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуги устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.

1.6. Место нахождения РКЦ (Службы): 197136, г. Санкт-Петербург, Чкаловский пр., дом 25- а, лит.А, ГАОУ ДПО «ЛОИРО», тел. 8(800)550-23-65, e-mail: office@rkc47.ru.

1.7. Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники, в том числе через информацию в средствах массовой информации для гарантированного информирования Получателей Услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

1.8. Информация о предоставлении Услуги размещается:

1.8.1. на официальном сайте ГАОУ ДПО «ЛОИРО» в сети Интернет: <https://loiro.ru/>;

1.8.2. на официальном сайте Службы в сети Интернет: <http://rkc47.ru/>;

1.8.3. в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/lenobr>;

1.8.4. на информационных стендах РКЦ и БОП РКЦ.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

2.1. Услуга предоставляется специалистами (консультантами) Службы на безвозмездной основе. График оказания Услуг определяется РКЦ самостоятельно на основании следующих условий:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащённости получателей Услуг;
- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.2. 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.

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 консультационной помощи Службой.

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

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..

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

Службы не оказывают 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 ребёнку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

2.4. Срок ожидания услуги для Получателя с момента подачи соответствующего обращения (подачи заявки/заявления) в РКЦ и БОП РКЦ составляет не более 10 дней.

2.5. Для получения Услуги предусмотрена предварительная запись в Службу различными способами:

- письменно
- устно,
- с помощью электронной заявки (в том числе в формате «единое окно записи»)

с возможностью указания сведений для заполнения Журнала учёта услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей (далее Журнал учёта).

Письменное обращение может осуществляться почтовым отправлением и/или передаваться в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи.

Устное обращение подразумевает посещение РКЦ и/или БОП РКЦ или использование телефонной связи для подачи обращения.

Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте РКЦ

2.6. При подаче заявки в устной форме по телефонной (мобильной) связи, при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи Заявитель проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) Заявителей записываются и регистрируются в Журнале учёта сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации обращений, с последующим формированием и направлением заявления на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги (ведение Журнала учёта и заявления на консультацию возможно в электронном виде).

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услуги анонимно. В таком случае в Журнале учёта указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением в Журнал учёта отметки "Анонимно").

Результатом процедуры регистрации обращений заявителей является формирование заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление Услуги (консультанту).

2.7. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.8. В зависимости от предварительного запроса Получателя услуги РКЦ и/или БОП РКЦ подбирает соответствующего исполнителя (консультанта), наиболее компетентного в оказании Услуги. При этом Получатель услуги вправе заранее выбрать соответствующего специалиста.

В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению РКЦ и/или БОП РКЦ в пределах его возможностей. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению РКЦ и/или БОП РКЦ с согласия либо по инициативе Получателя услуги.

2.9. Информация о специалистах, осуществляющих консультирование, может размещается на официальном сайте РКЦ для осуществления информированного выбора Получателями услуги, а также на информационных стендах и других источниках информации. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.10. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

2.11. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством РФ в сфере защиты персональных данных.

2.12. В РКЦ и/или БОП РКЦ имеется возможность выбора времени консультации:

- получение консультации в рабочее время в рабочий день;
- получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день;
- получение консультации в нерабочий день (выходной, но не праздничный день).

2.13. Содержание услуги составляет:

Оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей, получения информации о собственных правах и правах ребёнка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребёнка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

В ходе консультации специалист (консультант) оказывает информационную помощь Получателю консультации, но не выполняет за Получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для Получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени Получателя услуги, не представляет интересы Получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

При необходимости специалист (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, предоставленные Получателем консультации, специалистом (консультантом) не осуществляется. Осуществление записи хода консультации по инициативе РКЦ и/или БОП РКЦ, а также самого консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда Получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, при этом запись должна осуществляться открыто и не препятствовать или затруднять оказание услуги.

РКЦ и/или БОП РКЦ не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

2.14. Консультант (специалист) РКЦ и/или БОП РКЦ обязан отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях если запрос:

- противоречит законодательству Российской Федерации;
- предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (в т.ч. адрес и телефон родителя другого ребенка и т.п.);
- представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (вид телесного наказания и т.д.);
- выходит за рамки содержания оказываемой услуги (проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, другие вопросы которые являются профессиональной сферой других специалистов);
- касается составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.)

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант (специалист) разъяснил:

- факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
- факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;
- пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

2.15. Конечным результатом оказания услуги на основании обращения Заявителя являются:

- получение консультационной помощи (разъяснение и информирование, в том числе с элементами рекомендаций) по существу обращений в устной форме;
- отражение сведений о факте проведения услуги в установленных отчётных документах (заполнение консультантом, после проведения консультации Журнала учёта услуг и соответствующей части Заявления по установленной форме).

2.16. Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

2.17. По итогам каждой оказанной Услуги специалист, ответственный за проведение консультации, уточняет у Получателя услуги степень удовлетворенности качеством оказанных Услуг (оценка в простой устной форме и/или в соответствии с опросным листом, и/или с использованием электронной формы оценки оказанных услуг (анкета).

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

3.1. Право выбора формы услуги предоставляется Получателю.

3.2. Формы предоставления услуги:

– 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 Службы (выездная очная консультация);

- дистанционная консультация – оказывается специалистами РКЦ по запросу Получателя Услуги с применением доступных 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 (по электронной почте, посредством мессенджеров).

3.3. Ключевые требования к конкретным видам услуг:

3.3.1. Порядок оказания услуги «очная консультация в помещении Службы».

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям действующих СанПиН, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется Получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается родителем (законным представителем) ребенка заранее. При этом РКЦ и/или БОП РКЦ создает условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка в соответствующей зоне.

Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию услуги консультантом (специалистом), а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, консультантам (специалистам) рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Консультация предполагает устное информирование Получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с Получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении для проведения консультации одновременно не допускается.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, принимает необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе (при необходимости) с привлечением других специалистов РКЦ и/или БОП РКЦ, включая привлеченных специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление услуги, обязан сделать запись в журнале учёта Услуг в РКЦ и/или БОП РКЦ и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для Заявителя, или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Консультант (специалист) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.3.2. Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».

Дистанционная консультация оказывается по выбору Получателя услуги посредством доступных онлайн и оффлайн дистанционных сервисов:

- телефонной связи (стационарной, мобильной) (по согласованию с родителями);

- электронной почты (по согласованию с родителями);

- сервисов видеосвязи (каналов вебинарной связи РКЦ, платформ для проведения видеоконференций и других);

- предоставления персонального доступа к различной методической информации (подборке аудио-, видео- или текстовых материалов) на официальных ресурсах РКЦ в сети Интернет (по согласованию с родителями).

Во время дистанционных консультаций Получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны РКЦ и/или БОП РКЦ, то РКЦ и/или БОП РКЦ обеспечивается

решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование РКЦ и/или БОП РКЦ.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги состоявшейся консультации.

При подготовке информации (подборки информации) по соответствующему запросу в рамках дистанционного консультирования посредством оффлайн сервисов специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо – ответ, содержащее информацию об услуге, факт его отправки фиксируется в Журнале учёта Услуг в графе «Результат оказания Услуги».

Результатом выполнения процедуры является предоставление Заявителю устной, письменной и аудиовизуальной информации дистанционно.

4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1. Ведение документации РКЦ и/или БОП РКЦ выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2. Деятельность РКЦ и/или БОП РКЦ регламентируется:

- законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ленинградской области

- Положением о РКЦ и/или БОП РКЦ;

- Уставом ГАОУ ДПО «ЛОИРО»;

- настоящим порядком и иными локальными нормативными актами;

- договором, заключаемым между ГАОУ ДПО «ЛОИРО» и БОП РКЦ.

4.3. В процессе организации и осуществления консультирования РКЦ и/или БОП РКЦ

- ведётся Журнал учёта 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 на основании поступающих заявлений на проведение консультации и факта оказания Услуги (может вестись в электронном виде)

- оформляются отчётные формы по Заявлению Получателя услуг

- заполняется электронная База обращений

- заполняются аналитико-статистические отчёты о работе БОП РКЦ

5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

5.1. Информирование Получателей услуги о деятельности РКЦ и БОП РКЦ организуется с использованием различных информационных каналов, в том числе через средства массовой информации, с подготовкой разъяснительных материалов:

- ведение официального сайта РКЦ <http://rkc47.ru/> в сети Интернет для информационно-методического и консультационного сопровождения родительской общественности (размещение нормативно-правовой, организационной и методической информации, возможности записи на прием в дистанционном режиме);

- проведение информационной кампании по информированию родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей по вопросам деятельности Центра:

- подготовка и размещение информационных стендов;

- подготовка, печать и распространение рекламно-информационных материалов (флаеров);

- осуществление информационной рассылки;

- публикации в федеральных, региональных и муниципальных средствах массовой информации;

- ведение информирования и специальных тематических групп в социальных сетях.

5.2. Документы, регламентирующие деятельность РКЦ и БОП РКЦ, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы, размещаются на официальном сайте ГАОУ ДПО «ЛОИРО».

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

6.1. Показателями доступности и качества услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для Заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах РКЦ и БОП РКЦ;
- возможность получения информации о предоставлении услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения настоящего Порядка;
- возможность выбора Заявителем формы получения услуги, в том числе в электронной форме, если это не запрещено законом;
- степень удовлетворенности Заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках настоящего Порядка;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

6.2. По итогам каждой оказанной Услуги специалист, ответственный за проведение консультации, предлагает получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

6.3. РКЦ и БОП РКЦ могут проводить самостоятельно, а также с участием представителей общественности различные опросы, форумы и анкетирование Получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления Услуг, соблюдения положений настоящего Порядка.

7. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Консультанты (специалисты) РКЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами ГАОУ ДПО «ЛОИРО». Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи Получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

7.2. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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.

7.3. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

7.4. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам определяется в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н, профессиональными стандартами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

7.5. В штат РКЦ и/или БОП РКЦ могут включаться иные специалисты для обеспечения делопроизводства, юридической, бухгалтерской, диспетчерской и технической поддержки Получателей услуги, а также для обеспечения перевозки специалистов при проведении выездных консультаций.