



УТВЕРЖДЕНО
Директор МБУ Центр «Росток»

О.В. Иванова

приказ от «27» сентября 2020г. № 16-од

Регламент

**получения услуг психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и
гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без
попечения родителей, в условиях муниципалитета г. Йошкар-Ола**

1.Основные понятия и термины.

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 обучения и воспитания ребенка.

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 развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ 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 Муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Росток», созданное в целях оказания услуг получателям услуг.

Специалист-консультант Службы/консультативного пункта (далее консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания услуги получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

Система электронной заявки (далее СЭЗ)-системой электронной заявки с целью приема, фиксации и оказания консультационной услуги.

2.Общие положения.

Регламент разработан на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 №204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 №Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса 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».

3.Порядок обращения за услугой.

3.1. Для записи на получение услуги, родитель (законный представитель) вправе обратиться:

3.1.1. Очно (лично в помещение Службы /консультативного Пункта, либо по телефону Службы /консультативного Пункта);

3.1.2. С помощью системы электронной заявки (посредством online заявки на официальном сайте МБУ Центр «Росток»).

3.1.3. При оформлении заявки на консультацию, родитель (законный представитель) предоставляет канал для связи консультанта с ним (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.)

3.2. В ходе записи, родитель (законный представитель) вправе обозначить свой запрос, формат получения услуги, желаемого специалиста-консультанта, желаемое время оказания услуги. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

3.3. После записи родителя (законного представителя) на получение услуги, руководитель Службы, направляет заявку специалисту-консультанту, компетентному в данном направлении, в течении двух дней.

3.4. После записи родителя (законного представителя) на получение услуги, специалист-консультант Службы в течении 10 дней должен оказать услугу получателю услуги.

3.5. В рамках проекта услуги оказываются на безвозмездной основе и финансируются из федерального бюджета.

4. Порядок получения услуги.

4.1. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются граждане различных категорий:

- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью;
- родители (законные представители) детей, не посещающих образовательные учреждения;
- родители (законные представители) детей, посещающих образовательные учреждения;
- родители (законные представители) детей с поведенческими и эмоциональными нарушениями;
- родители (законные представители) детей, получающих семейное образование;
- граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

4.2. Служба не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения за такой помощью, специалисты Службы разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. На время получения родителем (законным представителем) услуги при необходимости присмотр за ребенком в игровом помещении осуществляет свободный специалист Службы.

4.3. Для родителей с детьми в помещениях Службы/ консультативных Пунктов определены зоны ожидания, отвечающие санитарным требованиям и обеспечивающие конфиденциальность консультации.

4.4. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4.5. Получатель услуги может осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможность для осуществления такой записи.

4.6. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной.

4.7. Выбор консультанта, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией к конкретному консультанту.

4.8. В случае если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным 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.

4.9. Виды оказания услуги:

4.9.1. Очная консультация – предполагает оказание консультации в помещении Службы;

4.9.2. Дистанционная консультация – осуществляется по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения;

4.9.2.1. 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.

4.9.2.2. 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 первоначальной консультации.

4.9.3. Выездная консультация – представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

4.9.3.1. 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 и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы.

4.9.3.2. При выездных консультациях право выбора консультанта не реализуется.

4.9.3.3. Оказание выездной консультации несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

4.9.3.4. Право выбора времени выездной консультации осуществляется по согласованию сторон (получателя услуги и руководителя Службы).

4.10. После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество, заполнив анкету или ответив на вопросы анкеты, перейдя по ссылке, отправленной ему на электронную почту через федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растим детей.рф».

4.11. По окончании консультации специалист-консультант Службы заполняет журнал учёта консультаций (Приложение 1).

Приложение 1
Журнал учета консультаций

Дата заявки	Дата консультации	Данные (либо условное обозначение) клиента	Форма записи	Формат консультации	Тема запроса	Данные консультанта