МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное учреждение Архангельской области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Плесецкий детский дом»

РАССМОТРЕН
на методическом объединении
ГБУ АО «Плесецкий детский дом»
Протокол № 5 от «23» апр 2020г.

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУ АО «Плесецкий детский дом»
№ 140/1 от «12» мая 2020 г.

Положение
о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в ГБУ АО «Плесецкий детский дом»

1. Общие положения

1.1.Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи **в** государственном бюджетном учреждении Архангельской области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Плесецкий детский дом» (далее – Служба) предназначена для 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) (далее - Родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.
1.2.Служба создается и ликвидируется приказом Директора ГБУ АО «Плесецкий детский дом» (далее – Учреждение).
1.3.В состав Службы входят:
1.4.Возглавляет Службу старший воспитатель, руководитель структурного подразделения, осуществляющего педагогическую деятельность Учреждения.
1.5.К работе Службы могут привлекаться штатные сотрудники и привлеченные специалисты. При необходимости Служба может задействовать для своей работы любых специалистов Учреждения.
1.6.Сотрудники Службы организуют свою деятельность в соответствии с режимом работы, установленном в Учреждении, правилами внутреннего распорядка.
1.7.В своей деятельности Служба руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральный законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, Федеральным

законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ, Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1, подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми 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, государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти, региональным и местным законодательством в области образования и социальной защиты, Уставом Организации и настоящим Положением.

1.8.Решения Службы носят рекомендательный характер.

1.9.Служба ведет свою документацию. Документы хранятся в составе отдельного дела у руководителя Службы.

2. Цель и содержание деятельности Службы

2.1.Основная цель Службы – создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

2.2.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 - консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

2.3.Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), 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.

2.4.Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид

услуги(с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).

3. Порядок оказания услуг

3.1.К получателям услуг относятся: родители (законные представители) детей, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие 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, 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

3.2.Получатель услуг получает услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги.

3.3.Получатель услуг обращается за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

3.4.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, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

3.5.Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

3.6.Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

3.7.В зависимости от предварительного запроса получателя услуги служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей.

3.8.Консультация является разовой услугой. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

3.9.Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

3.10.Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

3.11.Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.
3.12.После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.
3.13.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.
3.14.В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (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.).
3.15.При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.
3.16.Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.
3.17.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 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены службой.

4. Организация деятельности Службы

4.1.Учреждение обеспечивает размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет при его наличии, либо обеспечивает создание такого сайта для размещения указанной информации.
4.2.Оказание услуг требует выделения для службы отдельного помещения для приема граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иных требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

4.3. Служба должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.

4.4.При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

4.5.Возможно создание мобильной службы, предполагающее выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

4.6.Служба должна иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.