

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
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
в Консультативной службе помощи родителям МБОУ Центр
«Росток»

ПРИНЯТО
на педагогическом совете
МБОУ Центр «Росток»
Протокол № 1 от «27» августа 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МБОУ Центр «Росток»
от 27.08.2021г № 40/1

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 в Консультационной службе помощи родителям МБОУ Центр «Росток» (далее – КСПР).

2 . Место нахождения Консультативной службы помощи родителям (КСПР):
432071, Ульяновская область, г. Ульяновск, бульвар Пластова, д.4, МБОУ Центр «Росток», тел. 8 (8422) 73-64-22, e-mail: rostok73@yandex.ru
Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:
на официальном сайте МБОУ Центр «Росток» в сети Интернет <http://rostok73.ru> ; в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/rostok73> на информационных стендах учреждения.

3. Категории получателей услуг КСПР:

- родители (законные представители) детей от 0-18 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

КСПР не оказывает 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.

4. Все виды услуг методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей оказываются на безвозмездной основе.
5. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
6. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное

консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

7. Услуга может быть оказана:
 - очно (очная консультация) - в помещении КСПР, 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 специалиста КСПР (выездная очная консультация);
 - дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.
8. Для получения Услуги в КСПР предусмотрена предварительная запись различными способами (телефон, сайт, электронная почта, лично) с указанием сведений для заполнения Журнала.
Для получения Услуги в КСПР получатели Услуги могут не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В этом случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).
9. Персональные данные получателя Услуги собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы КСПР под определенным кодом. При этом КСПР организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.
10. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КСПР или непосредственно в момент оказания Услуги. Реализация Услуги осуществляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.
11. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, КСПР имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.
12. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.
13. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.
В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.
14. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

15. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).
Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.
16. Консультант может осуществить распечатку готовой информации получателю Услуги на бумажном носителе по его просьбе в объеме одного листа формата А4 и по запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.
Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
17. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе КСПР, либо консультанта КСПР запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КСПР, личном согласии консультанта КСПР.
18. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КСПР обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
19. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в КСПР (письменное согласие на обработку персональных данных получателя услуг, детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений).
20. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) КСПР в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.
21. Специалисты КСПР осуществляют предоставление информации о способе оценки качества оказания услуг в соответствии с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, утвержденной Минпросвещения России 20 декабря 2019 года № МР-130/02вн после оказания Услуги.
22. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.
Произвести оценку качества Услуги получатель Услуги может на федеральном портале информационно-просветительской поддержки

родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://растимдетей.рф>. Либо, используя бумажный вариант анкеты, идентичный электронному варианту сайта <http://растимдетей.рф>.