

**ПОРЯДОК**  
**оказания услуг специалистами службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и (или) желающим принять их на воспитание, «Точка опоры»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет порядок и содержание услуг родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, специалистами службы психолого-педагогической консультативной помощи гражданам, имеющим детей «Точка опоры» (далее – Служба), созданной в результате конкурсного отбора на предоставление грантов в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» Минпросвещения России.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Распоряжением министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 года № Р-26.

1.3. Услуги специалистов службы направлены на обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, направлены на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.4. Услуга представляет собой консультативную помощь - устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант. 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.

1.5. Услуги оказываются как в рабочее, так и вне рабочее время, в зависимости от графика работы консультанта и потребности семей с детьми.

1.6. Услуги оказываются следующим категориям граждан:

1.6.1. Родителям детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;

1.6.2. Гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

1.6.3. Родителям, чьи дети находятся на семейном обучении;

1.6.4. Родителям детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

1.6.5. Родителям, нуждающимся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

1.7. Виды оказания помощи:

- личные (очные) консультации;

- дистанционные формы консультирования (по телефону, скайпу, видеосвязи);

- выездные консультации на дом, в другом, оборудованном для консультации месте.

1.8. Услуга предоставляется консультантом службы, имеющим профильное образование, обладающим соответствующими квалификационными навыками, дополнительным профессиональным образованием. Консультант осуществляет непосредственное взаимодействие с получателем услуги (родителями/законными представителями ребенка, гражданами, желающими принять на воспитание в свою семью детей оставшихся без попечения родителей), обратившимся для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации

образования (воспитания и обучения) ребенка, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

1.9. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 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.

1.10. В помещениях службы, где оказываются очные консультации, размещаются документы, связанные с работой службы, а также контактные данные службы, условия оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различные варианты формата оказания услуг (при наличии) и другая необходимая информация. Указанная информация размещается на официальном сайте в сети «Интернет». Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении организации, подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

1.11. Муниципальные супервизоры осуществляют координацию работы консультантов, обеспечивают порядок оказания услуг, обеспечивают получение консультантами методических материалов.

## **2. Порядок оказания консультативной помощи**

2.1. 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. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

2.2. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, 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.).

2.3. Консультант вправе отказать ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

2.4. 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. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

2.5. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Консультации предоставляются в течение 10 дней со дня осуществления записи.

2.6. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах службы.

2.7. После оказания услуги, получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество.

2.8. Очная консультация предоставляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

2.9. Выездная консультация предоставляется по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду). Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению службы.

2.10. Дистанционная консультация предоставляется по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

2.11. Муниципальные супервизоры и сами консультанты контролируют порядок записи на консультацию, ход проведения консультаций, составление отчетности по результатам оказанных услуг, проверяют и устанавливают категории получателей услуг.

### **3. Стоимость оказания услуг**

3.1. Услуги оказываются на бесплатной основе.

### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1. Услуги оказываются работниками службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

4.2. Услуги оказываются квалифицированными специалистами, имеющими профильное образование, соответствующее профессиональным стандартам к занимаемой должности, прошедшими курсы повышения квалификации и/или профессиональную переподготовку по профилю деятельности.

### **5. Ответственность**

5.1. В случае нарушения прав и охраняемых законом интересов клиентов Службы ответственность наступает в соответствии с действующим законодательством.