



Департамент социального развития Тюменской области
Автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области
и дополнительного профессионального образования
**«РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЦИАЛЬНО – РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «СЕМЬЯ»**
(АУ СОН ТО и ДПО «РСРЦН «Семья»)
пр. Геологоразведчиков, д.14а, г. Тюмень, 625035 тел. факс. 20 – 89 - 88, E-mail: semya-centr@yandex.ru ИНН/КПП 7203365345 /720301001

ПРИКАЗ

20 августа 2019 года

№ 230/1-П

г. Тюмень

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

В целях реализации соглашения, заключенного между Министерством просвещения Российской Федерации и Автономным учреждением социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» о предоставлении грантов из федерального бюджета в форме субсидий в соответствии с пунктом 4 статьи 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации от 01.07.2019 № 073-15-2019-1177 по итогам конкурсного отбора на предоставление в 2019 году грантов в форме субсидий из федерального бюджета юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» Национального проекта «Образование», на основании приказа Департамента социального развития Тюменской области от ____ № «Об организации работы по созданию региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры»»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок оказания услуг специалистами службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Е.В. Перминова

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. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры 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, специалистами Региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры» (далее – Служба).

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- 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;
- Федеральный закон от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 29 марта 2000 N 275 "Об утверждении Правил передачи детей на усыновление (удочерение) и осуществления контроля за условиями их жизни и воспитания в семьях усыновителей на территории Российской Федерации и Правил постановки на учет консульскими учреждениями Российской Федерации детей, являющихся гражданами Российской Федерации и усыновленных иностранными гражданами или лицами без гражданства";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 N 423 "Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан";
- 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;
- Методические рекомендации 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;
- приказ Департамента социального развития Тюменской области от ____ № «Об организации работы по созданию региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры»».

3. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуги, оказываемые родителям (законным представителям) детей, а

также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Получатели услуг) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

Психолого-педагогическая консультация представляет собой вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей и направлена на практическое решение задач систематического контроля за ходом психического развития детей в целях его оптимизации и коррекции.

Методическая консультация представляет собой профессиональный совет педагога и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

Консультационная помощь направлена на создание благоприятных условий в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

4. Целью оказания услуг является повышения компетентности Получателей услуг в вопросах образования и воспитания детей, 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.

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

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

6. Услуги оказываются следующим категориям граждан:

6.1. Родителям, нуждающимся в помощи в вопросах воспитания и образования детей;

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

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

6.4. Родителям, чьи дети находятся на семейном обучении;

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

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

7. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте Центра «Семья», а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций. Могут быть также подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для Получателей услуг для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

2. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

8. Виды оказания услуг:

8.1. личные (очные) консультации;

8.2. дистанционные формы консультирования (по телефону, скайпу, видеосвязи);

8.3. выездные консультации на дом либо в другом, оборудованном для консультации месте.

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

10. Выездная консультация предоставляется по месту жительства Получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду и т.п.). Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Службы.

11. Дистанционная консультация предоставляется по выбору Получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием сети Интернет.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, специалист Службы обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Получателя услуги, специалист Службы ожидает восстановление связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время, в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

12. Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

3. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

13. Услуга носит заявительный характер. Получатель услуги предоставляет специалистам Службы заявление на оказание индивидуальных устных консультаций (приложение № 1 к настоящему положению).

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказывается бесплатно.

14. Услуги представляют собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант. Устная консультация предполагает выбор любого запроса Получателем услуги в пределах вопросов образования и воспитания детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя услуги.

15. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. 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 не более 5 листов формата А4.

16. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Услуги оказываются как в рабочее, так и вне рабочее время, в зависимости от графика работы консультанта Службы и потребности семей с детьми.

Услуга предоставляется в порядке очереди либо по взаимно согласованной предварительной записи.

Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

17. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом Получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организаций, в которые можно обратиться.

18. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

19. 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.

20. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

21. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

22. После оказания услуги консультантом составляется акт о предоставлении индивидуальных устных консультаций по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку. Получателю услуги также предоставляется возможность оценить ее качество письменно в акте или посредством оставления отзыва на сайте Службы.

23. Критериями оценки предоставляемых услуг являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультирование, требованиям действующего законодательства.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

24. 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.

25. Специалисты Службы несут установленную действующим законодательством ответственность за нарушение прав и охраняемых законом интересов Получателей услуг.

4. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

26. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

27. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

28. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

29. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

30. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста Службы.

ЗАЯВЛЕНИЕ № _____
НА ОКАЗАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСТНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ

1.1. Ф.И.О. (без сокращения) родителя/законного представителя несовершеннолетнего, желающего получить индивидуальную устную консультацию (далее – Получатель услуги), дата рождения:

проживающий по адресу: _____

1.2. Контактные данные: _____
(номер телефона, адрес электронной почты)

1.3. Ф.И.О. (без сокращения) несовершеннолетнего, дата рождения:

1.4. Прошу провести индивидуальную устную консультацию по вопросам образования и воспитания детей.

1.5. Даю согласие на обработку, включающую сбор, систематизацию, хранение, использование, распространение, в том числе передачу персональных данных третьему лицу Центру обработки данных (ЦОД) Региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и (или) желающим принять их на воспитание, «Точка опоры» (далее – Региональная служба) и включение в регистр получателей услуг о себе и представляемом гражданине в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, наименование образовательной организации, осуществляющей обучение, адрес проживания

_____ (согласен/не согласен)
_____ «__» _____ 20__ год
(подпись) (дата)

Также выражаю свое согласие на фото и видеосъемку субъекта персональных данных в целях использования (публикации) фото и видеоматериалов с его изображением на официальных сайтах Региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Тока опоры» (далее – Региональная служба), стендах, рекламных роликах, фотовыставках, в средствах массовой информации, в рамках мероприятий Региональной службы

_____ (согласен /не согласен)
_____ «__» _____ 20__ год
(подпись) (дата)

1.6. Региональная служба обязуется:

1.6.1. Обеспечить Получателя услуги в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о месте, условиях, порядке оказания услуг, режиме работы Региональной службы.

1.6.2. Региональная служба имеет право:

1.6.3. Отказаться от оказания консультирования или совершения действия, в исключительных случаях, установленных Методическими рекомендациями 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26.

Получатель услуг:

_____ / _____ / «__» _____ 20__ год
(подпись) (ФИО) (дата)

Заявление
принял _____

_____ (ФИО сотрудника Региональной службы)
_____ / _____ / «__» _____ 20__ год
(подпись) (ФИО) (дата)

**Акт о предоставлении
индивидуальных устных консультаций**

_____ (место оказания услуг (город, район))

« ____ » _____ 20__ г.

Автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области и
дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних «Семья», _____ в _____ лице

_____ (ФИО консультанта Региональной службы)
действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем
(доверенность, приказ и др.)

«Исполнитель услуг», с одной стороны, и _____

_____ (Ф.И.О. родителя/законного представителя)
проживающий по адресу: _____

именуемый **«Получатель услуг», с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем.**

1. Получателю услуг предоставлены следующие услуги:

№ п/п	Наименование предоставленных услуг	Дата предоставления услуги	Время предоставления услуги	Условия предоставления услуги
1	Информирование об особенностях развития ребенка, способах взаимодействия с ним			- очно;
2	Информирование по вопросам защиты прав детей в сфере образования			- дистанционно: Видеосвязь; Скайп; Телефон
3	Информирование по вопросам образования детей			- выезд на дом или в другое оборудованное место
4	Информирование по вопросам воспитания ребенка			
5	Методическое консультирование по вопросам образования детей			
6	Другие услуги			

2. Услуги предоставлены в полном объеме, Получатель услуг претензий к качеству оказания услуг не имеет.

Оцените качество предоставленной услуги (консультации), полезность полученной информации для вас как родителя, законного представителя ребенка и (или) лица желающего принять на воспитание ребенка, используя оценки (обвести):

1 2 3 4 5

Исполнитель услуг:

Получатель услуг:

_____ (наименование организации)

ФИО

В лице _____ (должность, ФИО)

_____ / _____ (подпись) / (инициалы, фамилия)

_____ / _____ (подпись)

М.П.



**ДЕПАРТАМЕНТ
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Республики, д. 83а, г. Тюмень, 625048,
тел. (3452) 50-26-49, факс (3452) 50-24-39,
e-mail: dsoc@72to.ru

10/9792

Директору
АУ СОН ТО и ДПО
«ЦСПСид «Семья»

Е.В. Перминовой

Уважаемая Елена Владимировна!

Направляю Вам для сведения и использования в работе приказ Департамента социального развития Тюменской области от 15.08.2019 № 241-ап «Об организации работы по созданию региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры».

Проект приказа АУ СОН ТО и ДПО «ЦСПСид «Семья» «Об утверждении Порядка оказания услуг специалистами службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры»» согласован.

Приложение в электронном виде.

Начальник отдела
по работе с семьей и детьми
и профилактике
семейного неблагополучия

А.С. Захарова