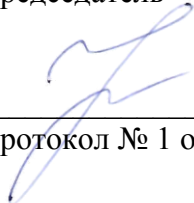



Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 140
с углубленным изучением отдельных предметов

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
Председатель



Н. М. Ковалева
Протокол № 1 от 9 января 2024 г.

УТВЕЖДАЮ
Директор МАОУ СОШ №140 с
углубленным изучением отдельных
предметов



А. В. Журавлева
Приказ № 203 от 9 января 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, в Службе «Пункт консультационной помощи «Принятие»»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет правила организации деятельности по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Услуги), устанавливает порядок оказания Услуг.

1.2. Служба «Пункт консультационной помощи «Принятие»» (далее – Служба) создана в МАОУ СОШ № 140 с углубленным изучением отдельных предметов (далее – Школа) на основании приказа от 09.01.2024 г. № 203.

1.3. Требования и правила настоящего Положения распространяются на деятельность специалистов Службы, оказывающих Услуги.

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми специалистами Службы.

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году, направленными письмом Министерства просвещения России от 26.12.2023 г. № АБ-5370/07, и Положением «О Службе «Пункт консультационной помощи «Принятие»», утвержденным приказом от 09.01.2024 г. № 203.

1.6. Настоящее Положение, все изменения и дополнения к нему утверждаются директором Школы.

2. Принципы работы Службы

2.1. Принцип безусловного принятия и целостности воспитания: принятие ребенка как данность, признание за ребенком права на существование его таким, каков он

есть, уважение его истории жизни, которая сформировала его на данный момент именно таким, каков он есть, признание ценности его личности, сохранение по отношению к каждому ребенку, вне зависимости от его успехов, развития, положения, способностей уважения к его личности.

2.2. Принцип компетентности: консультанты, оказывающие Услуги получателям Услуг, гарантированно обладают достаточным объемом соответствующих знаний, навыков и компетенций, имеют психолого-педагогическое образование, в том числе дополнительное профессиональное образование, удовлетворяют квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Службы.

2.3. Принцип доступности: запрос родителей на психолого-педагогическую помощь решается консультантами Службы бесплатно, независимо от места проживания родителей, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги (очный прием в здании службы; очный прием по месту проживания получателя услуги; дистанционно).

2.4. Принцип конфиденциальности: информация, полученная консультантами в процессе работы с получателями Услуг на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий и представляет собой персональные данные; сведения о получателе Услуг должны рассматриваться конфиденциально; получатель Услуг имеет право на консультацию специалиста или работу с ним без присутствия третьих лиц.

2.5. Принцип своевременности: возможность получения Услуги определяется возможностью получения консультации у любого квалифицированного консультанта в определенный срок, но не позднее 10 рабочих дней с момента поступления заявки от получателя Услуг.

2.6. Принцип альтернативного выбора: получатель Услуг имеет право выбора консультанта, которому он доверяет (при очной консультации в помещении Службы или дистанционной консультации); право выбора консультанта при выездной консультации не реализуется.

3. Требования, процессы и методы работы Службы

3.1. Порядок оказания Услуг.

3.1.1. 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.

3.1.2. Оказание Услуг осуществляется Службой в соответствии с Положением о Службе и настоящим Положением.

3.1.3. Услуга оказывается родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 18 лет; гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; потенциальным родителям, т.е. гражданам, готовящимся стать родителями.

3.1.4. Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в

свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, а также потенциальных родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

3.1.5. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.1.6. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3.1.7. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

3.1.8. Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуг.

3.1.9. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) – в помещении Службы, по месту проживания/нахождения 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 Службы (выездная очная консультация);

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

- в форме массового просветительского мероприятия (в очном или дистанционном формате) с обязательной выдачей сертификатов получателям Услуги;

3.1.10. Услуга оказывается по запросу получателя Услуги. Запрос получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию:

- на сайте Службы (режим доступа: <http://consult.school140ekb.ru/services/book>) – посредством заполнения электронной формы;

- по телефону Службы 8 (9000) 47-21-33;

- на странице Службы в социальной сети «ВКонтакте» (режим доступа: <https://vk.com/school140consult>) – посредством заполнения электронной формы;

- при личном обращении в Службу.

3.1.11. Для получения Услуги получатели Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

3.1.12. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия, либо по инициативе получателя Услуги.

3.1.13. После оказания Услуги получатель Услуги имеет возможность оценить качество полученной Услуги:

- посредством формы обратной связи на сайте Службы (режим доступа: <http://consult.school140ekb.ru/services/feedback>);

- ответив на вопросы анкеты в письме с портала <https://растимдетей.рф>.

- ответив на вопросы в печатном анкетном бланке.

3.1.14. Услуги не оказываются 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.

3.1.15. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.1.16. Получатель Услуги обозначает тему запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

3.1.17. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга. Количество обращений не ограничено.

3.1.18. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги только при предварительном информировании и согласии Службы/консультанта.

3.1.19. В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.2. Порядок и содержание деятельности руководителя Службы.

3.2.1. Руководитель Службы в своей деятельности руководствуется Положением «О Службе «Пункт консультационной помощи «Принятие» и настоящим Положением.

3.2.2. Руководитель Службы обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

3.2.3. Руководитель Службы осуществляет контроль графика оказания Услуг.

3.2.4. Руководитель Службы проводит инструктаж с привлеченными к оказанию Услуг консультантами на основании гражданско-правового договора и знакомит их с Порядком предоставления Услуг, принятым Школой.

3.2.5. Руководитель Службы инициирует процесс размещения информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для потенциальных получателей Услуг <http://consult.school140ekb.ru/>.

3.2.6. Руководитель Службы организует обучение специалистов Службы в формате курсов повышения квалификации.

3.2.7. Руководитель Службы осуществляет общий контроль качества оказания Услуг в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

3.3. Порядок и содержание деятельности консультантов Службы.

3.3.1. Консультант в своей деятельности руководствуется Положением «О Службе «Пункт консультационной помощи «Принятие» и настоящим Положением.

3.3.2. Консультанты Службы оказывают помощь 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, в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования, массового просветительского мероприятия для родителей, в форме опроса/анкетирования с обратной связью, в форме письменного ответа на заданный получателем Услуги вопрос.

3.3.3. Консультант самостоятельно в соответствии с запросом потребителя Услуги определяет конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи).

3.3.4. Продолжительность оказания Услуги консультантом определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.3.5. Консультант вправе самостоятельно определить с потенциальным получателем Услуги формат ее оказания (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием инфокоммуникационных технологий).

3.3.6. Консультанты Службы не оказывают помощь детям. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.3.7. Консультант Службы получает контакты потребителя Услуги от диспетчера и договаривается о встрече (очно/дистанционно) в удобное для потребителя Услуги время.

3.3.8. Консультанты Службы имеют право оказывать Услуги на территории образовательных организаций-партнеров. В этом случае консультант предоставляет документационное подтверждение оказанной Услуги (форма обратной связи Получателя Услуги (анкета) или детализация телефонного звонка или иной документ, подтверждающий факт оказания Услуг).

3.3.9. Консультант Службы может предварительно проводить любую индивидуальную или групповую (коллективную) форму взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме.

3.3.10. Консультанты Службы имеют право оказывать Услуги в формате массовых просветительных мероприятий как в очном, так и в дистанционном формате (вебинар, трансляция) с выдачей участникам номерного сертификата.

3.3.11. Консультант Службы обеспечивает соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

3.3.12. Консультант Службы ведет журнал учета Услуг, кодируя персональные данные потребителей Услуг в соответствии с принятыми классификаторами. В случае анонимного обращения потребителя Услуги в журнале делается отметка «Анонимно».

3.3.13. В случае проведения консультантом 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.

3.3.14. 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.).

3.3.15. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.3.16. Консультант может направить по запросу получателя Услуги 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.

3.3.17. Консультант не осуществляет запись информации на электронные носители, предоставленные получателем Услуги.

3.3.18. Консультант инициирует процесс оценки качества оказанной Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3.3.19. Консультант направляет руководителю Службы отчет о количестве оказанных Услуг каждую пятницу для оформления денежных выплат за оказанные Услуги.

3.3.20. Рекомендованный период оказания Услуг консультантами – после 17:00 в будние дни.

3.4. Порядок и содержание деятельности пиар-менеджера, системного администратора, сотрудника, осуществляющего присмотр за детьми, родителям которых Услуга оказывается в очном формате определяются поручениями руководителя Службы.

4. Ответственность

4.1. Руководитель Службы, специалисты (консультанты) Службы несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. Контроль

5.1. Контроль деятельности Службы осуществляется директором Школы, а также – в рамках проверок – специалистами Министерства просвещения РФ (доверенными лицами), Министерства образования и молодежной политики Свердловской области.