

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

**Краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайский краевой
центр психолого-педагогической и медико-социальной помощи»
(КГБУ «Алтайский краевой центр ППМС-помощи»)**

ПРИКАЗ

10.08.2021

№ 88 - осн

г. Барнаул

**Об утверждении Порядка предоставления
Алтайским краевым центром ППМС-помощи
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 связи с приведением в соответствие с Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации № Р-183 от 10.08.2021 оказание 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,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок предоставления Алтайским краевым центром ППМС-помощи 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (далее – Порядок).

2. Руководителю проекта (Е.Г. Вдовина) провести инструктаж с консультантами проекта по оказанию услуг в соответствии с данным Порядком в срок до 24.08.2021.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Л.В. Домнич

**Порядок предоставления Алтайским краевым центром ППМС-помощи
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 рамках федерального проекта «Современная школа»
национального проекта «Образование»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152 – ФЗ «О персональных данных», распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», приказом Главного управления и молодежной политики Алтайского края от 02.09.2014 № 4664 «Об организации ППМС-помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации в образовательных организациях Алтайского края», приказом Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 24.07.2015 № 1287 «О создании служб содействия устройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в семьи граждан Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Алтайского края от 11.07.2018 № 43-П «О ресурсной базовой общеобразовательной организации совместного обучения детей-инвалидов, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и лиц, не имеющих нарушений развития».

1.2. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее – Потребитель) в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. В Порядке используются следующие термины:

услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуги) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Потребителям, направленной на информирование в вопросах развития, обучения, социализации и воспитания ребенка.

получатель услуги (Потребитель) - родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Ребенок услуги не получает. Максимально возможное вовлечение ребенка – это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

Служба оказания психолого-педагогической помощи детям с трудностями в обучении, развитии и социальной адаптации и их родителям (законным представителям) (далее – Служба) - структурное подразделение Центра, оказывающее Услуги Потребителям.

Специалист Службы (далее – Консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

1.4. При оказании Услуги Службой и Консультантами обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных, в том числе в автоматизированной информационной системе, размещенной на российской платформе Дата-центр 1 REG.RU «Курчатовский».

2. Порядок обращения за услугой и сроки ее предоставления

2.1. Запись на консультацию осуществляется Потребителем путем регистрации и заполнения электронной формы на сайте rpms22.ru или по телефону горячей линии 8 (3852) 50 04 72.

2.2. Потребитель самостоятельно выбирает предпочитаемый вид консультации (очная, дистанционная), время консультации и Консультанта, обозначает тему запроса.

2.3. Еженедельно по пятницам в 12.00 сайте rpms22.ru выставляется график консультаций на две последующие недели.

2.5. В случае выбора очной консультации Потребитель приходит в день консультации по адресу выбранного им учреждения за 15 минут до ее начала. На входе в учреждение предъявляет охраннику (вахтеру, сторожу) документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение).

2.6. В случае выбора дистанционной консультации по скайпу Потребитель за 10 минут до начала консультации включает компьютер (ноутбук), проверяет наличие интернет-соединения, рабочее состояние оборудования и ждет звонка Консультанта. В случае обнаружения технического сбоя, Потребитель должен сообщить об этом по телефону горячей линии 8 (3852) 50 04 72.

2.7. В случае выбора дистанционной консультации по телефону Потребитель в назначенное время ждет телефонного звонка Консультанта на указанный в электронной форме номер своего телефона. В случае отсутствия звонка Консультанта Потребитель должен сообщить об этом по телефону горячей линии 8 (3852) 50 04 72.

2.8. В случае выбора выездной очной консультации Потребитель ждет телефонного звонка Консультанта на указанный в электронной форме номер своего телефона. Право выбора Консультанта в данном случае не реализуется. Оказание услуги осуществляется Алтайским краевым центром ППМС-помощи. Право выбора времени и даты оказания услуги реализуется с учетом транспортной ситуации.

3. Порядок и сроки получения Потребителем услуги

3.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуальной устной консультации.

3.2. Виды услуг:

3.2.1. Очная консультация предполагает оказание услуги, обеспечивающей конфиденциальность, в здании учреждения, являющегося площадкой Алтайского краевого центра ППМС-помощи по Соглашению о взаимодействии.

Очная выездная консультация представляет собой консультацию специалистов Алтайского краевого центра ППМС-помощи по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду).

3.2.2. дистанционная очная консультация осуществляется посредством телефонной связи или скайп-консультирования.

3.3. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь), формат (очное/дистанционное) и продолжительность ее оказания определяется Потребителем при обращении за получением Услуги, исходя из собственных потребностей.

3.4. Для получения Услуги Потребитель вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

3.5. Потребитель вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.6. Предоставление Услуги осуществляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

3.7. После оказания Услуги Потребителю предоставляется возможность оценить ее качество.

4. Порядок учета услуг, оценка качества

4.1. 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.

4.2. Если запрос Потребителя лежит вне обозначенных рамок, Консультант доводит до его сведения информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой Услуги, а также при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

4.3. В ходе оказания Услуги Консультант не выполняет за Потребителя те или иные виды действий (заполнение форм документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, представление интересов получателя услуги в государственных органах, организациях и т.д.).

4.4. По запросу Потребителя Консультант может направить на адрес указанной электронной почты нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых возможно получение необходимой информации.

4.5. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере, не превышающем 5 листов формата А 4.

4.6. 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.

4.7. Перед началом предоставления Услуги в очной форме Консультант контролирует заполнение Потребителем Согласия на обработку персональных данных (Приложение 1).

4.8. По окончании Услуги Консультант предлагает Потребителю выбрать удобный вариант и оценить качество Услуги в течение трех календарных дней с момента ее оказания:

4.8.1. заполнить бумажный вариант анкеты «Оценка удовлетворенности качеством консультационных услуг» (Приложение 2);

4.8.2. принять участие в опросе на федеральном портале «Растимдетей.рф»;

4.8.3. оставить отзыв в произвольной форме на сайте Алтайского краевого центра ППМС-помощи, пройдя по ссылке:

<https://vseved.pro/grantPPMS/zapConsumer.php>

4.9. В течение трех календарных дней по завершению Услуги Консультант заполняет Консультационный лист в АИС.

5. Документация, сроки хранения

5.1. Документация Консультанта:

консультационный лист (в личном кабинете АИС);

согласие на обработку персональных данных (при проведении очного консультирования) (бумажный вариант);

анкета «Оценка удовлетворенности качеством консультационных услуг» (при проведении очного консультирования) (при наличии);

5.2. Документация Алтайского краевого центра ППМС-помощи:

5.2.1. Акты выполненных работ (ежемесячно) составляются до 5 числа следующего за отчетным.

5.2.2. Консультационные листы всех Консультантов ежемесячно (до 5 числа следующего за отчетным) распечатываются, брошюруются, заверяются подписью и печатью директора Алтайского краевого центра ППМС-помощи.

5.2.3. Журнал учета 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) (Приложение 3).

5.3. Срок хранения документов

5.3.1. Акты выполненных работ - 50 лет

5.3.2. Консультационные листы, журнал учета - 5 лет

Согласие на обработку персональных данных

Настоящим предоставляю согласие Оператору на обработку своих персональных данных, а именно – фамилия, имя, отчество свое и моего ребенка, адрес жилого помещения, контактный телефон, электронный адрес. Перечень действий с персональными данными (обработка) определяется согласно ст.3 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: сбор, систематизацию, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

Обработка персональных данных Оператором возможна, как с использованием автоматизации, так и без использования таких средств.

Распространение (передача) персональных данных может производиться между Оператором, органами социальной защиты населения, исполнительными органами Алтайского края, органами местного самоуправления и иными организациями, в целях исполнения заключенных ими соглашений и договоров, в пределах полномочий, предоставленных им в соответствии с законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

Настоящее соглашение действует на срок проживания в Алтайском крае.

Мне известно, что настоящее согласие на обработку персональных данных может быть мною отозвано путем направления письменных заявлений в адрес Оператора.

Дата _____

Подпись _____ / _____

Контактный телефон _____

Электронная почта _____

Оценка удовлетворенности качеством консультационных услуг

Вы получили консультацию у _____

Ф.И.О. специалиста, должность

По итогам полученной консультации просим Вас ответить на несколько вопросов

№	Вопрос	Балл (от 0 до 5)
1.	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?	
2.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг (Возможности выбора времени, атмосфера, время ожидания и др.)	
3.	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги?	
4.	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников организации	

Ваши пожелания и предложения _____

Дата _____

Подпись _____

расшифровка подписи _____

Журнал учета 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)

[illegible]