

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий МАДОУ МО г.Краснодар

«Центр детский сад № 115»

И.А. Маркова

Приказ от 09.01.2023 № 33

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 Центре поддержки семьи «Детство в надежных руках»

1. Общие положения

1.1. Настоящий 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 (далее - Порядок), регулирует деятельность Центра поддержки семьи «Детство в надежных руках» (далее - Центр) муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения муниципального образования город Краснодар «Центр развития ребенка - детский сад № 115» (далее - Организация) по реализации мероприятий 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» (далее - Мероприятие).

1.2. В своей деятельности Центр руководствуется нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240

«Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;

- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицами индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

- Устав Организации.

1.3. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуга) – разовая консультативная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

1.4. Получатель Услуги - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

2. Цели деятельности Центра по оказанию Услуг

2.1. Деятельность Центра направлена на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений посредством оказания Услуг;

2.2. Основной целью оказания Услуг ее Получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою

семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей;

2.3. Основными задачами деятельности Центра является:

- обеспечение информационного сопровождения деятельности: оформление стендов в образовательных организациях, размещение информации на сайтах образовательных организаций, подготовка раздаточных материалов, публикации в СМИ, проведение иных информационных кампаний;

- прием родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, либо лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и предоставление услуг по оказанию психолого-педагогической, методической, консультативной помощи – запись для получения услуг;

- определение конкретных форм психолого-педагогической, методической, консультативной помощи;

- оказание консультативной помощи получателям Услуг;

- разработка методических и дидактических материалов по наиболее актуальным проблемам развития, воспитания и обучения детей в их возрастной категории;

- создание электронного банка дидактических, методических материалов, позволяющих упростить задачу распространения информации.

3. Порядок оказания Услуг

3.1. Общее руководство деятельностью Центра осуществляется руководителем Организации. Руководитель издает приказ об организации Центра, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты.

3.2. Центр обеспечивает контроль, соблюдения специалистами Центра (далее-консультантами) требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей, и их законных представителей, а также Порядок оказания Услуг.

3.3. Правила организации деятельности Центра по оказанию Услуг устанавливаются локальными и распорядительными актами и иными актами Организации.

3.4. Организация принимает Порядок предоставления Услуг, который включает в себя положения о составе и порядке работы консультантов Центра, последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления, график оказания Услуг.

3.5. Центром ведется 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, в соответствии с прилагаемой к настоящему положению формой (далее – Журнал. Приложение 1).

3.6. Документы, образующиеся в процессе деятельности Центра подлежат хранению не менее 3-х лет.

3.7. Организацией определяется График оказания Услуг.

3.8. Центр обеспечивает различные формы и форматы оказания Услуг, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь.

2.9. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью 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; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Центром.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

3.10. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультативной 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.

3.11. Центр 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.

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.

3.12. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении Организации, 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 Центра;

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

- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

3.13. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Центр различными способами: (телефон- 8-952-849-59-69, сайт- <https://ds115.centerstart.ru/node/575>, электронная почта consultant115krd@yandex.ru, социальные сети, лично, в специальную электронную форму Центра через автоматизированную систему Fogus - <https://ds115.foquz.ru/p/F63bd3435d7c69>) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком 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»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных (п. 4, ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент

обращения в Центр.

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.

3.14. 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 (п. 4, ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»). (Согласие на обработку персональных данных – Приложение 2.).

3.15. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, 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.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги.

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, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта 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 Центра / консультанта.

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

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Центре (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений).

3.17. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и

(или) Центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых и иных документах Организации.

3.18. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания по ссылке:

<https://forms.yandex.ru/u/6421563af47e7300593a4cce/>.

После оказания Услуги получателю предоставляется возможность оценить качество по средством прохождения электронного анкетирования на платформе по оценке качества оказанных услуг ГБОУ ИРО Краснодарского края <https://okc.iro23.ru/>.

Также получателю Услуги предоставляется возможность оценить качество полученной услуги при заполнении запросов об оценке качества оказанных услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф» по ссылке:

<https://forms.yandex.ru/u/63a4658cc09c02948ab31029/>.

4. Кадровое обеспечение оказания Услуг

4.1. Услуги оказываются консультантами, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

4.2. Организация проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

4.3. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

4.4. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам: любые должности педагогических работников в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;

должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

4.5. Специалисты Центра должны пройти специальное обучение по

вопросам оказания Услуг в форме повышения квалификации. Такое повышение квалификации проходит не реже одного раза в три года.

4.6. В штат Центра могут включаться: руководитель, координатор, администратор, делопроизводитель, специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования необходимые для функционирования Центра.

5. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

5.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Центр оборудуют компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов

5.2. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Центр принимает участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

5.3. В Центре могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Центром обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.3. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Центра на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://ds115.centerstart.ru/node/575>.

Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Центра.

5.4. Работа Центра с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» <https://xn-->

80aidamjr3akke.xn--plai/ и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

Центр также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм.

6. Порядок и сроки хранения документация Центра

6.1. Документация Центра хранится в шкафах или сейфах с обеспечением сохранности и конфиденциальности.

6.2. Администратор Центра организует служебное хранение персональных данных.

6.3. Консультант ежеквартально предоставляют руководителю пронумерованные и прошитые Журналы на бумажных носителях в печатном виде с приложением документов, подтверждающих факт оказания Услуги, анкеты оценки качества оказания Услуги, заявления – согласия на обработку персональных данных от получателей Услуги.

6.4. Администратор обеспечивает систематизацию документации Центра: располагает в хронологическом порядке, пронумеровывает и прошивает страницы.

6.5. Документы Центра хранятся:

Порядок оказания Услуг	3 года
Журнал учета Услуг	3 года
Локальные и распорядительные акты, график работы Центра и др.	3 года
Еженедельный мониторинг о количестве оказанных Услуг	3 года
Отчет о расходах, источником финансового обеспечения которых является грант (ежеквартальный)	3 года
Отчет о достижении значений результатов предоставления гранта (ежеквартальный)	3 года
Отчет о реализации плана мероприятий по достижению результатов предоставления гранта (годовой)	3 года
Согласие на обработку персональных данных Получателей услуг	3 года
Личные дела специалистов Центра	3 года

Приложение 1.

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

ФИО получателя услуги/анонимно	Дата консультации	Контактный номер	Е-mail	Форма консультации (очно/дистанционно/ обучающее мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	Дата обращения	ФИО специалиста	Статус заявителя	Запрос	Факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предполагающего выдачу сертификата)

Согласие
на обработку персональных данных

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество)

Настоящим даю согласие на обработку специалистами Центра поддержки семьи «Детство в надежных руках» (далее - Центр) муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения муниципального образования город Краснодар «Центр развития ребенка - детский сад № 115» (далее - Оператор), моих персональных данных, относящихся к перечисленным ниже категориям персональных данных в соответствии требованиями п. 4, ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»: *фамилию, имя, отчество, возраст ребенка, телефон, адрес электронной почты и т.п.*

Я даю согласие на использование моих персональных данных исключительно в следующих целях: предоставление мне услуг; направление в мой адрес уведомлений, касающихся предоставляемых услуг; подготовка и направление ответов на мои запросы; направление в мой адрес информации, в том числе рекламной, о мероприятиях/услугах/работах Оператора, ведение внутренней статистики и отчетной документации Центра.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление специалистами Центра уполномоченными на сбор, хранение и обработку персональных данных и следующих действий в отношении моих персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование (только в указанных выше целях), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данным, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, как автоматизированным способом, так и без использования средств автоматизации.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных в Центре.

Настоящее согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению, согласно п.1. ст.9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» не менее чем за 3 дня до предполагаемой даты прекращения использования данных оператором.

Я подтверждаю, что, давая настоящее согласие, я действую по своей воле и в своих интересах.

« _____ » _____ 20 _____ г. _____

(подпись)

_____ (расшифровка подписи)