РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в консультационном центре «Родительская академия» государственного учреждения Республики Коми «Республиканский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье»)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Услуги).

1.3. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989;
- 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 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей»;
- подзаконным нормативным правовым актам, принятым на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;

- Методическим рекомендациям 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, утвержденным распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № Р-26;

- Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.02.2015 № ВК-268/07 «О совершенствовании деятельности центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»;

- Региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденным президиумом Совета по стратегическому развитию и приоритетным проектам Республики Коми (протокол от 6 декабря 2018 г. № 7-ПС).

1.4. Ответственность за соблюдение настоящего регламента несет руководитель Консультационного центра «Родительская академия» (далее – Консультационный центр), созданного на базе государственного учреждения Республики Коми «Республиканский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье»).

2. Целевая группа получателей Услуг и адреса помощи

2.1. Услуга оказывается всем обратившимся в Консультационный центр, в том числе родителям (законным представителям):

- детей с ограниченными возможностями здоровья;
- детей-инвалидов;
- детей раннего возраста;
- детей, испытывающих трудности в освоении образовательных программ;
- детей с девиантным поведением;

а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

2.2. Услуга предоставляется по следующим адресам:

- ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье» - Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Пушкина, д. 89, тел. 8-8212-245190, 8-8212-248207, 8-821-246352, 8-8212-245196, e-mail: rcpprik@minobr.rkomi.ru, centerpprk@mail.ru;

- Региональный ресурсный центр по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра - г. Сыктывкар, ул. Катаева, д. 14, тел. 8-8212-301357;

- Ухтинский филиал ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье» - г. Ухта, Пионергорский проезд, д. 19. тел. 8-8216-783560, e-mail: ycpmpk@yandex.ru;

- адреса социальных партнеров (размещены на официальном сайте ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье» - http://ppmsp.rkomi.ru/pages/konsultatsionnyy_tsentr-1).

2.3. График приема обратившихся по вопросам предоставления Услуг: понедельник – четверг – с 09.00 до 17.00, пятница – с 09.00 до 15.30, выходные – суббота, воскресенье, праздничные дни.

2.4. В случае необходимости по запросу обратившихся Услуга оказывается после окончания рабочего времени в рабочий день с 17.00 до 18.00 либо в нерабочее время: суббота с 10.00 до 16.00.

3. Информирование об услугах Консультационного центра

3.1. Информация о Консультационном центре размещается на официальных сайтах Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Коми www.minobr.rkomi.ru (далее – Министерство), ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье» www.ppmsp.rkomi.ru.

3.2. Информация о возможностях получения Услуг размещается также с использованием других информационных каналов:

- оформление информационных стендов в помещениях учреждений, указанных в п.2.2.;

- подготовка раздаточных материалов с информацией для получателей Услуг;

- размещение информации в СМИ и др.

3.3. Для получения информации о предоставляемой Услуге заинтересованные лица вправе обратиться в ГУ РК «РПМСЦ «Образование и здоровье»:

- в устной форме лично;

- по телефонам, указанным в п.2.2.;

- на официальный сайт - https://ppmsp.rkomi.ru;

- в социальной сети «Вконтакте» - https://vk.com/public191475313;

- на электронную почту, указанную в п.2.2.;

- в письменной форме по почте по адресам, указанным в п.2.2.

4. Содержание Услуг Консультационного центра

4.1. Основной целью оказания услуг Консультационного центра является повышение компетентности родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающим принять на воспитание в

свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в вопросах воспитания, образования и развития детей.

4.2. Получателями Услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.3. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого обратившегося и оказывается бесплатно.

4.4. Услуга оказывается по запросу как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. В случае, если у получателя Услуги осталась потребность в консультативной помощи, он вправе обратиться за последующими консультациями. Дата и время предоставления Услуги определяются запросом обратившегося.

4.5. Конкретное содержание Услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

4.6. Услуга носит заявительный характер. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги.

4.7. Во время получения Услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Консультационный центр обеспечивает присмотр за ним на время оказания Услуги.

4.8. Количество консультаций по одной проблеме зависит от ее сложности, запроса консультируемого, характера заявленной проблемы.

4.9. Обращения родителей (законных представителей), вне зависимости от способа обращений регистрируется в установленном порядке в журнале по утвержденной форме (приложение 1).

4.10. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

4.11. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя -

специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, производится перезапись на согласованную с получателем Услуги датой оказания консультации. Набор методов консультирования определяется специалистом, оказывающим консультативную помощь.

4.12. В случае, если запрос получателя Услуг лежит вне области образования, воспитания и развития детей, консультант доводит до сведения обратившегося информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

4.13. 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 открыто и при условии, что это не затрудняет оказание Услуги.

4.14. 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 обратившегося.

4.15. После проведения консультирования получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной Услуги с помощью разработанной анкеты обратной связи либо на портале Растимдетей.рф посредством сети Интернет.

4.16. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями Услуг.

5. Виды услуг Консультационного центра

5.1. Видами Услуг признаются:

- оказание Услуги очно в помещениях Консультационного центра и его филиалах (очная консультация);
- оказание Услуги очно по месту жительства получателя Услуги (выездная консультация);
- оказание Услуги дистанционно (посредством специальных программных обеспечений, телефонное консультирование).

5.2. Получатели Услуг вправе выбрать необходимый вид Услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

5.3. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья или лиц с инвалидностью.

5.4. Очное консультирование проводится в очной форме, предполагает беседу с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, вырабатывать совместные или односторонние рекомендации в устной форме.

5.5. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя Услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду и др.).

5.6. Консультант для проведения выездной консультации имеет право взять с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателя Услуги документов. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя Услуги.

5.7. Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций.

5.8. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам, воспитывающим ребенка-инвалида;
- гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителям ребенка, не обучающегося в образовательной организации;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Консультационного центра (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу более 2 часов в один конец);
- малообеспеченным гражданам;
- многодетным гражданам.

5.9. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого (закрытого) размещения на портале (по согласованию)).

5.10. В ходе дистанционной консультации получатель Услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис

должен позволять демонстрировать на экране тексты нормативных правовых документов.

5.11. Консультирование в дистанционной (письменной) форме предполагает оказание Услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, связанным с возможностью выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл и др.), с подготовкой необходимой информации по поиску нормативно-правовых и методических документов, а также ссылок на электронные ресурсы в сети «Интернет» по профилю деятельности Консультационного центра опосредованно при взаимодействии с получателем Услуги посредством электронной почты, социальной сети, или другими возможными способами оперативного получения ответа.

5.12. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, специалист обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

5.13. После окончания приема специалист, ответственный за предоставление Услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал проведенных консультаций (приложение 2).

6. Оценка качества предоставления Услуг

6.1. По итогам оказанной Услуги гражданин, получивший консультативную помощь, имеет возможность оставлять свои отзывы об оказанных Услугах и осуществлять оценку качества оказания Услуг в соответствии с опросным листом.

6.2. Оценка качества оказанной специалистами Консультационного центра Услуги осуществляется со стороны получателя Услуги на добровольной основе.

6.3. Специалисты Консультационного центра имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями Услуг. Информация предоставляется по запросу в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу.

Приложение 1

Журнал регистрации обращений в Консультационный центр «Родительская академия»

№	Дата обращения	Форма обраще-ния (лично, по эл. почте, по телефону)	ФИО обрати-вшегося	ФИО ребенка	Дата рождения, возраст	Повод обращения, вопрос	Дата и время приема	ФИО принявшего заявку

Приложение 2

Журнал регистрации проведенных консультаций специалистами Консультационного центра «Родительская академия»

№	Дата	ФИО родителя (з/пр)	ФИО ребенка	Дата рождения, возраст	Тема консультации	Форма проведения консультации (очная, дистанционная, выездная)	ФИО консультанта	Подпись родителя (з/пр)