

УТВЕРЖДАЮ

Председатель ПРОБО «Я и ТЫ»

_____ Захарченко Д. А.

13 мая 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о консультационной службе

**по оказанию консультационных услуг на территории Псковской области
гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на
воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей**

(далее – Положение)

Псков

2019

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	стр. 3
1.1.	Цель и задачи службы	стр. 3
1.2.	Основные понятия	стр. 3
1.3.	Основные принципы оказания услуг	стр. 5
2.	Порядок оказания услуг	стр. 5
2.1.	Организационно-правовая модель организации услуг	стр. 5
2.2.	Порядок оказания услуг	стр. 6
2.3.	Формы оказания услуг	стр. 7
2.4.	Права и обязанности сторон	стр. 7
2.5.	Пределы компетенции консультанта	стр. 9
2.6.	Информирование получателей услуг	стр. 11
3.	Рекомендации к материально-техническим и кадровым условиям оказания услуг	стр. 13
4.	Нормативно-правовая база	стр. 15
5.	Использованная литература	стр. 16
	Приложения	стр.
	<i>Приложение 1.</i>	
	Журнал регистрации обращений и учёта консультаций	стр. 17
	<i>Приложение 2.</i>	
	Анкета оценки качества оказанной услуги	стр. 19
	<i>Приложение 3.</i>	
	Должностная инструкция консультанта	стр. 21
	<i>Приложение 4.</i>	
	Образец договора возмездного оказания услуг и акта оказания услуг	стр. 24

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель и задачи службы

Актуальная ситуация на территории Псковской области с оказанием бесплатных консультационных услуг семьям, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, требует создать систему получения бесплатной консультативной помощи по вопросам воспитания и обучения детей, которая обеспечит доступность получения услуг, а также способна наладить скоординированное (в т.ч. межведомственное) взаимодействие.

В связи с изложенным определяются следующая цель и задачи проекта.

Цель проекта: повышение компетентности постоянно проживающих на территории Псковской области граждан, воспитывающих детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в вопросах образования и воспитания.

Задачи проекта:

1. Создание условий для оказания консультационных услуг психолого-педагогического, методического и социально-правового характера по вопросам воспитания и образования детей постоянно проживающим на территории Псковской области гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
2. Оказание консультационных услуг гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей.
3. Поддержка идей осознанного родительства на территории Псковской области.
4. Создание информационной базы по вопросам воспитания и образования детей.

1.2. Основные понятия

Консультационная служба (далее – Служба) – структурное подразделение Псковской региональной общественной благотворительной организации «Я и Ты», созданное в целях оказания услуг получателям услуг.

Консультационный центр (далее – КЦ) – учреждение образования, социальной защиты населения, здравоохранения, некоммерческая организация, специалисты которой оказывают консультационные услуги получателям (в соответствии с их определени-

ями ниже). КЦ расположен в хорошей транспортной доступности в каждом из 26 районных центров Псковской области и дополнительно - в г. Великие Луки и г. Пскове. Требование к кадровому составу КЦ: предпочтительно специалисты педагогических профессий из числа работающих в учреждении, на базе которого работает КЦ. Среди специалистов КЦ обязательно должен быть психолог с предъявляемым к нему требованием о наличии стажа работы по специальности не менее 3 лет. КЦ также взаимодействует с консультационными пунктами, координирует их работу, обрабатывает обращения получателей услуг, аккумулирует и передаёт отчётность в центральный КЦ.

Консультант – специалист педагогических профессий (см. раздел 3 «Материально-технические и кадровые требования к оказанию услуг» настоящего Положения) из числа работающих в учреждении, на базе которого работает КЦ, привлечённый службой для оказания услуг на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование. В случае если консультант имеет образование по направлению «Психология. Преподавание психологии», к нему предъявляется дополнительное требование о наличии стажа работы по специальности не менее 3 лет. КЦ также взаимодействует с сотрудниками Службы, обрабатывает обращения получателей услуг, аккумулирует и передаёт отчётность руководству проекта.

Услуга – консультационная услуга, оказываемая постоянно проживающим на территории Псковской области родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам воспитания и образования детей. Услуга оказывается как однократная помощь получателю в форме индивидуального устного консультирования (в том числе в дистанционной форме) по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Конкретное содержание услуги (вопросы психолого-педагогического, социально-правового характера, приёмного родительства) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося. Услуга может быть оказана в очной форме (в консультационном центре или с выездом по адресу проживания получателя услуги) и дистанционной форме (по телефону, с использованием онлайн-программ с функцией совершения аудио- и видеозвонков).

Получатели услуги – родители (законные представители) детей, постоянно проживающие на территории Псковской области (вне зависимости от прописки), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попе-

чения родителей, постоянно проживающие на территории Псковской области, которые обращаются в КЦ с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребёнка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребёнка в сфере образования. Приоритет в первоочередном оказании услуг отдаётся следующим категориям получателей:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

Информационные ресурсы консультационной службы – ресурсы для размещения относящейся к оказанию услуг информации, которые доступны для администрирования непосредственно консультантом или привлекаемым им специалистом (сайт учреждения, на базе которого работает служба/ консультант, сообщества в социальных сетях, электронная рассылка и иное), а также локальные СМИ.

1.4. Основные принципы оказания услуг

- ненанесение ущерба: ни процесс оказания консультационных услуг, ни его результаты не должны приносить вред здоровью ребёнка и его законным представителям, состоянию или социальному положению, гарантировали защиту прав личности;
- эффективность: специалист службы сопровождения прекращает поддержку ребёнка только тогда, когда проблема будет решена или тенденция решения будет очевидна;
- комплексность: согласованная работа специалистов разного профиля (при необходимости);
- конфиденциальность: полученная консультантом в процессе работы информация не подлежит сознательному или случайному разглашению вне согласованных условий;

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Организационно-правовая модель организации услуг

С целью содействия созданию в Псковской области системы по оказанию консультационных гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам воспитания и образования консультационная служба, структурное подразделение ПРОБО «Я и ТЫ», действуя в сотрудничестве с Комитетом по образованию Псковской области взаимодействует с консультационными центрами, координируя их работу: направляет, принимает, обрабатывает информацию, связанную с реализацией услуг; составляет промежуточную и итоговую отчётность и пр.

Консультационные центры, созданные на базе учреждений образования, социальной защиты населения, здравоохранения, некоммерческих организаций, в каждом районе Псковской области, принимают и обрабатывают обращения получателей услуг; непосредственно оказывают консультационные услуги в очном, выездном и дистанционном формате в соответствии с порядком, определённым данным Положением; взаимодействует со Службой, подотчётна ей.

С целью своевременного и качественного исполнения задач по оказанию консультационной помощи гражданам, воспитывающих детей, Служба по запросу также может привлекать специалистов организаций-партнёров (в т.ч. из других регионов Российской Федерации).

2.2. Порядок оказания услуг

Получатель обращается за услугой в консультационный центр любым удобным им способом (лично, по телефону, заполнив онлайн-форму).

Консультант регистрирует обращение в журнале утверждённой формы (приложение № 1). Услуга должна быть оказана не позднее, чем в 10-дневный срок со дня регистрации обращения, в оговоренной с получателем услуге форме (очно, дистанционно).

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.

Консультанты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребёнку, направляют в соответствующие организации. Данное условие является принципиально важным. Максимально возможное вовлечение ребёнка – это его присутствие в ходе оказания услуги, если у получателя нет иной возможности осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При этом

присутствие ребёнка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций консультанта, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребёнка и по другим обстоятельствам. Вопрос присутствия ребёнка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребёнка.

Получатель по факту получения услуги оценивает качество её предоставления посредством заполнения не персонифицированной анкеты со шкалой оценивания от 0 до 5 баллов, где 5 баллов обозначают абсолютную удовлетворённость оказанной услугой, 0 баллов – неудовлетворённость оказанной услугой. Получателем оцениваются услуги, предоставленные в любой из возможных форм (очной, очной с выездом, дистанционной).

2.3. Формы оказания услуг

Очная: в консультационном центре или с выездом специалиста по адресу проживания получателя услуги в случае невозможности оказания услуги по месту её предоставления.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению консультанта. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребёнка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребёнка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено службой. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

- дистанционная: с использованием телефонной связи или бесплатного программного обеспечения, обеспечивающего текстовую, голосовую и видеосвязь посредством сети Интернет, в случае если невозможность проведения очной консультации определена объективными факторами (получатель физически не способен получить услугу по адресу консультационного центра; получатель не имеет технических возможностей и знаний для получения услуги в дистанционной форме и другие случаи).

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

2.4. Права и обязанности сторон

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, служба/ консультант не вправе навязывать получение услуги.

2.4.1. Получатель услуги вправе:

- получить консультационную услугу без предварительного обращения за ней, в случае если консультант может оказать её сразу;
- осуществить любой запрос в пределах вопросов воспитания и образования детей;
- обозначать тему своего запроса заранее, в ходе обращения с целью дальнейшего получения услуги, так и непосредственно в момент начала консультации;
- вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов;
- имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуются, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня обращения. Рекомендуются, чтобы имелась возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день;
- обратиться к другому консультанту и обратиться к конкретному консультанту, которому он доверяет, и информацию о котором может найти в информационных ресурсах консультационной службы. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в опреде-

ленный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение 2 дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги;

- получить консультационную услугу в дистанционной форме или с выездом к нему консультанта в случаях, если получатель физически не способен получить услугу в консультационном центре и не имеет технических возможностей и знаний для её получения в дистанционной форме. Приоритет в удовлетворении запросов на оказание услуги в выездной форме отдаётся гражданам пенсионного возраста, инвалидам первой и второй групп.
- осуществлять аудио-/видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

2.4.2. Получатель обязан:

- быть устно ознакомлен с фактом обработки его персональных данных и ребёнка и системой оценки оказанной услуги, путём заполнения анкеты утверждённой формы от руки, онлайн или устно (если первые два способа ему недоступны);

2.4.3. Консультант вправе:

- предложить получателю услуги обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы;
- отказать получателю в немедленном предоставлении услуги без предварительного обращения за ней, в случае если консультант не может предоставить её сразу;
- предложить получателю получить услугу у другого консультанта, в случае если есть объективные причины, по которым услуга не может быть оказана данным специалистом (болезнь, желание получателя и др.);
- внести оценку предоставленной им услуги (в т.ч. повторной) со слов её получателя в анкету и графу журнала учёта обращений и консультаций;
- получить информацию об оценке получателями услуг качества его работы в случае, если оценка услуги была произведена получателем самостоятельно. Информация предоставляется службой в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

- отказать получателю услуги предоставлять оборудование и обеспечивать возможность для осуществления аудио-/видеозаписи процесса оказания услуги (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.);

2.4.4. Консультант обязан:

- оказывать услуги получателям в полной мере, минимизируя возможность повторного обращения за ней (в рамках тематики первичного обращения). В случае пятикратного обращения получателя за консультационной услугой в рамках тематики первичного обращения рекомендуется привлечь другого консультанта для оказания консультации данному получателю;
- обеспечить получение услуги получателем в наиболее приемлемой для обеих сторон форме;
- создать условия для кратковременного пребывания ребёнка и присмотра за ним на время получения родителем (законным представителем) услуги, если у получателя нет иной возможности осуществить присмотр за ним во время оказания услуги;
- предложить получателю получить услугу у другого консультанта, в случае если есть объективные причины, по которым услуга не может быть оказана данным специалистом (болезнь, желание получателя и др.);
- предоставить получателю возможность оценить качество оказанной услуги путём заполнения анкеты установленной формы от руки, онлайн или со слов получателя;
- контролировать своевременное размещение на информационных ресурсах информации, относящейся к оказанию услуг (при необходимости – с привлечением специалистов с доступом администрирования);
- соблюдать конфиденциальность персональной информации, получаемой от получателей услуг.

2.5. Пределы компетенции консультанта

Услуги оказываются по вопросам воспитания и образования детей по различным направлениям:

- вопросы воспитания и образования детей в возрасте от 0 до 18 лет, в т.ч. находящихся на семейной форме обучения;
- вопросы воспитания и обучения детей с ограниченными возможностями здоровья;
- вопросы приёмного родительства;

- и иные вопросы.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведёт 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 услуги необходимые ему нормативно-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, предоставленные получателем 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 5 листов формата А4, если большие объёмы не установлены службой.

Возможно применение стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, не входящих в область его компетенции в рамках оказания консультативной помощи. Так, консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации. Например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребёнка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями

действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации и т.п.). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги. Например, запрос получателя касается возможностей получения социальной помощи ребёнку, проведения судебного процесса с участием ребёнка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребёнка, получения алиментов на ребёнка, решения вопросов ограничения вывоза ребёнка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребёнка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к специалистам соответствующих органов;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо. Например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребёнка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые не выходят за эти пределы.

2.6. Информирование получателей услуг

Для полноценного функционирования консультационной службы важно вести информационно-разъяснительную деятельность, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме. Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность работы.

Перечень информации к размещению на информационных ресурсах Службы:

- контактные данные службы (рекомендуется указать несколько разных способов контактирования): номер телефона, данные службы в бесплатных онлайн-программах с функцией аудио-/видеозвонков (например, Skype, Zoom, WhatsApp и др.), ссылка на онлайн-форму обращения за услугой, адрес электронной почты;
- контактные данные органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по

делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.;

- на сайте службы/ в сообществах в социальных сетях – информация о консультантах (ФИО*, контактные данные*, образование, опыт работы, специализация). Размещение такой информации осуществляется с учётом действующего законодательства о персональных данных.

Каналы информирования: местные СМИ (радио, телевидение, печатные и Интернет-издания), Интернет-ресурсы родительских сообществ, учреждения здравоохранения (детские поликлиники, больницы), родительские собрания и пр.

Форматы информирования:

- видео (рекламного характера, в т.ч. с отзывами получателей услуг; методического характера и пр.);
- интервью на радио;
- статьи/ новости в печатных СМИ и информационных Интернет-порталах;
- рассылка электронных писем.

Консультационные центры и пункты обеспечивают размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет и других доступных им ресурсах.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ И КАДРОВЫМ УСЛОВИЯМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Для продуктивной работы консультанта рекомендуется отдельное помещение. При организации кабинета необходимо исходить из реальных возможностей, но соблюдая ниже изложенные рекомендации и требования.

1. При наличии окна в помещении желательно иметь возможность в любой момент сделать его непрозрачным.

2. Помещение должно иметь хорошую звукоизоляцию с целью сохранения конфиденциальности личности получателя услуги и передаваемой информации.

3. В помещении должны быть обеспечены комфортные и безопасные условия для оказания и получения услуг: достаточное освещение, мебель должна быть устойчива, обстановка соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и

требованиям, хорошая слышимость пожарного извещателя, незатруднённый выход в случае экстренной ситуации.

4. Учреждение, в котором функционирует консультационный центр, технически оснащает помещение для этих целей с учётом собственных ресурсов, предусматривая возможность оказания услуг в дистанционной форме и возможность выбора каналов связи, удобных для получателей, а именно: телефонная связь (для приёма обращений, обеспечения связи с получателями услуг, сотрудниками Службы), компьютер/ ноутбук/ планшет/ телефон с бесперебойным доступом к сети Интернет и с установленной программой для совершения онлайн-звонков (обязательно), принтер или МФУ (опционально).

5. В случае проведения выездной консультации консультанту рекомендуется иметь 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 получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

6. Для качественного оказания услуги в дистанционной форме скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации. В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл).

Услуги оказываются специалистами, привлечёнными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее – консультанты).

Консультанты должны отвечать следующим квалификационным требованиям:

1. Должность консультанта относится к должностям:

- педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с

«Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761 н;

- профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

- 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 при наличии стажа работы не менее 3 лет.

2. Рекомендуются, чтобы консультант в течение первого года работы прошёл специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме курса повышения квалификации или в форме, которую могут обеспечить специалисты, ранее прошедшие соответствующий курс.

3. Консультант должен обладать достаточными знаниями, чтобы суметь самостоятельно оказать техническую поддержку и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

4. Консультант должен знать нормативно-правовую базу и ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребёнка в сфере образования. Не допускаются консультации, нарушающие права ребёнка: консультант всегда должен помнить о том, что ребёнок является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Условия для оказания консультационных услуг родителям детей создаются с учётом следующих нормативно-правовых актов:

- 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;

В ходе создания службы организация обеспечивает контроль за знанием и соблюдением консультантами, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность службы также должна соответствовать законодательству Российской Федерации соответствующего региона и муниципального образования. Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

5. ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. 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, утверждённые распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 г. № Р-26.

2. Организация деятельности службы психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения обучающихся в образовательных организациях (Методические рекомендации). ГБУ «Центр «ПРИЗМА», Псков, 2016.

3. Методические рекомендации по созданию консультационных центров в структуре образовательных организаций. Комитет по образованию Псковской области. 2019

Журнал учёта обращений и оказанных консультаций

Журнал ведётся в электронном виде (обязательно) и в печатном (при необходимости).

Данные об обращении консультант вносит в день обращения. Данные об оказанной услуге консультант вносит не позднее 2 рабочих дней с даты консультации.

Контрольная дата заполнения – каждая рабочая пятница.

«Звёздочкой» (*) отмечены обязательные к заполнению графы.

Дата начала: ____ . ____ . 20__ г. Дата окончания журнала: ____ . ____ . 20__ г.

Район _____ Псковской области

№ п/п	*Дата обращения	Консультируемый		Возраст ребёнка (полных лет)	*Дата и форма проведения консультации (очная, выездная, дистанционная)	Кратность консультации (напр., первичная, вторая и т.д.)
		ФИО и статус (законный представитель ребёнка или потенциальный приёмный родитель ¹)	*Конт. данные (тел./ эл. адрес/ Skype и пр.)			
1	2	3	4	5	6	7

*Тема консультации	*Оценка качества услуги консультируемым (отл., хор., средн., низкая, очень низкая)	*Консультант
8	9	10

Графа 3: полное имя обратившегося или знак «→» в случае анонимного обращения.

Графа 4: 1) родители, 2) опекуны, 3) граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

Графа 5: номер телефона (дополнительно может указываться адрес электронной почты).

Графа 6: проблема в изложении обратившегося.

Графа 8: Примерные темы для проведения консультаций

- детско-родительские отношения;
- освоение программ дошкольного и школьного образования;
- сотрудничество семьи и специалистов;
- приёмное родительство;
- развитие и уход за детьми раннего возраста от 0 до 3 лет;
- семейное воспитание ребёнка с нарушениями:
 - функций опорно-двигательного аппарата;
 - сенсорных функций (зрение, слух);
 - аутистического спектра;
 - интеллекта;
 - эмоционально-волевой сферы, поведения;
 - речи и коммуникации;
- организационно-правовые вопросы (образования, реабилитации и получения социальных услуг, прохождения ПМПК, МСЭ, получение инвалидности, приобретение технических средств реабилитации и др.);
- другое.

Графа 10: фамилия, имя и отчество консультанта.

Анкета оценки качества оказанной консультации

(пункты, отмеченные «*», обязательны к заполнению)

* Анкета заполнена:

- лично получателем консультации
 консультантом со слов получателя консультации

1. * Ваша оценка полученной консультации (обведите ответ):

отличная – хорошая – средняя – низкая – очень низкая

Вы также можете подробнее оценить полученную услугу по следующим аспектам:

1.1. Ваша оценка оперативности оказания услуги (от записи до получения консультации)

- очень быстро (менее 2 рабочих дней)
 быстро (2-5 рабочих дней)
 средне (5-10 рабочих дней)
 долго (более 10 рабочих дней)

1.2. Ваша оценка компетентности консультанта (обведите ответ):

отличная – хорошая – средняя – низкая – очень низкая

1.3. Ваша оценка комфортности условий помещения, где была получена консультация (в случае её получения в консультационном пункте) (обведите ответ):

отличная – хорошая – средняя – низкая – очень низкая

2. * Дата получения консультации (в формате дд.мм.гггг)

3. * Район Псковской области, где была получена услуга

4. ФИО консультанта (если известно)

5. Тема Вашего обращения**6. * Откуда Вы узнали о возможности получения консультации:**

- vk.com** (группа консультационной службы, родительские и иные сообщества)
- образовательное учреждение** (на сайте, по телефону, из личного общения со специалистом)
- публикации в онлайн-СМИ** (ПЛН, ЦДИ и пр.)
- теле- и радио-СМИ**
- от знакомых**
- другое**

7. Ваши комментарии и пожелания

Благодарим Вас за отзыв!

(подписывается в случае заключения трудового договора)

Должностная инструкция консультанта,

оказывающего консультационные услуги гражданам, воспитывающих детей,

и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей,

оставшихся без попечения родителей (далее – Консультант)

1. Общие положения

1.1. Консультант должен чутко, внимательно и доброжелательно относиться к личности каждого получателя услуги и его ребёнка (детей).

1.2. На должность консультанта назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование по направлениям подготовки, в обязательном порядке включающим дисциплины «Педагогика» и «Психология».

1.3. Консультант, в своей деятельности, определённой настоящей должностной инструкцией, подотчётен руководству консультационной службы (далее – Служба).

2. Должностные обязанности

2.1. Консультант должен знать и руководствоваться в своей работе следующими документами:

- конвенция ООН о правах ребёнка;
- конвенция о правах инвалидов;
- законодательные акты федерального и регионального значения, относящиеся к его профессиональной деятельности;
- Положение о консультационной службе;
- настоящая должностная инструкция;
- приоритетные направления развития образовательной системы Российской Федерации;
- законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность;
- методы убеждения, аргументации своей позиции, установления контактов с родителями детей (лицами, их заменяющих);

- основы работы с персональным компьютером, электронной почтой, браузерами, программами обмена данными и онлайн-коммуникации.

2.2. Должностные обязанности консультанта могут быть дополнены, уточнены, исходя из конкретных обстоятельств:

- оказывает консультационные услуги (далее – Услуги) гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатели услуг), которые обращаются в консультационный центр (далее – КЦ) с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребёнка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребёнка в сфере образования;
- проводит просветительскую деятельность среди получателей услуг с целью повышения их психолого-педагогической компетентности по вопросам коррекции, развития, обучения и воспитания детей, определению и выбору оптимальных форм, методов, приёмов обучения и воспитания;
- пропагандирует идеи позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- принимает обращения от получателей услуг и составляет график оказания услуг в соответствии с требованиями по соблюдению временных рамок, описанными в Положении о консультационной службе;
- ведёт журнал учёта обращений и консультаций установленной формы;
- работает с персональными данными Получателей услуг с наложением соответствующих обязанностей и ответственности;
- взаимодействует с другими консультантами и вправе привлекать к оказанию Услуг других специалистов в случаях, когда того требует ситуация;
- взаимодействует с руководством Службы по вопросам организации процесса оказания Услуг, отчётности и пр.;
- отвечает за материально-техническую подготовку помещения для оказания Услуг (в соответствии с материально-техническими требованиями к нему, закреплёнными в Положении о консультационной службе);
- отвечает за размещение информации (собственными силами или силами привлекаемых

специалистов) о возможностях получения Услуг на информационных ресурсах консультационного центра;

- имеет права на осуществление действий в процессе оказания услуги, определённые разделом «Права сторон» Положения о консультационной службе;

- придерживается основных принципов оказания консультационных услуг гражданам, воспитывающим детей или готовых принять на воспитание детей, описанных в Положении о консультационной службе;

- оказывает Услуги по вопросам воспитания и образования детей по различным направлениям: вопросы воспитания и образования детей в возрасте от 0 до 18 лет, в т.ч. находящихся на семейной форме обучения; вопросы воспитания и обучения детей с ограниченными возможностями здоровья; вопросы приёмного родительства; психолого-педагогическое просвещение с целью создания оптимальных условий для взаимопонимания в семье; содействие включению родителей (законных представителей) в учебно-воспитательный процесс; повышение уровня правовой грамотности родителей (законных представителей) по вопросам образования их детей и иные вопросы.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

3. Прочие положения

3.1. За нарушение законодательных и нормативно-правовых актов консультант может быть привлечён в соответствии с действующим законодательством в зависимости от тяжести проступка к дисциплинарной, материальной, административной и уголовной ответственности.

3.2. Настоящая должностная инструкция составлена в двух экземплярах. Первый хранится у Руководства проекта, второй находится у Консультанта. Оба экземпляра, подписанные обеими сторонами, имеют равную юридическую силу.

С инструкцией ознакомлен(-а), один экземпляр на руки получен

____.____.2019 г.

(дата ознакомления)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Договор возмездного оказания услуг

город Псков

«__» _____ 2019 г.

Псковская региональная общественная благотворительная организация «Общество родителей детей-инвалидов с аутизмом «Я и ТЫ» (далее – Заказчик), в лице председателя Дмитрия Александровича Захарченко, действующего на основании Устава и гражданин/ гражданка РФ **Фамилия Имя Отчество**, паспорт серия _____ номер _____, выдан _____ г. орган выдачи _____, код подразделения _____, (далее – Исполнитель), заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По Договору возмездного оказания услуг 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» Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать консультационные услуги родителям детей от 0 до 18 лет и гражданам, желающим принять на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, по вопросам воспитания и образования детей (согласно Положению о консультационной службе по оказанию консультационных услуг на территории Псковской области гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 13 мая 2019 года, далее Положение), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Срок выполнения работ (оказания услуг): _____ г. по 31 декабря 2019 г.

1.3. Услуги считаются оказанными после подписания акта о выполнении услуг по настоящему Договору Заказчиком или его уполномоченным представителем.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Соответствовать предъявляемым к нему квалификационным требованиям, которые определены Положением.

2.1.2. Ознакомиться с Положением.

2.1.3. Оказать услуги надлежащего качества и в соответствии с требованиями Положения.

2.1.4. Выполнить работу лично.

2.1.5. Вести отчетную документацию и своевременно предоставлять информацию Заказчику (журнал приема обращений и учета оказанных консультаций).

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Предоставить Исполнителю необходимую информацию для оказания услуг.

2.2.2. Оплачивать услуги по цене, указанной в разделе 3 настоящего Договора, в 10-дневный срок после подписания акта о выполнении услуг.

2.3. Заказчик имеет право:

2.3.1. Во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.

2.3.2. Отказаться от исполнения Договора в любое время до подписания акта о выполнении услуг, уплатив Исполнителю часть установленной цены пропорционально части оказанных услуг, выполненной до получения извещения об отказе Заказчика от исполнения Договора.

2.4. Исполнитель имеет право:

2.4.1. Отказаться от исполнения Договора в любое время.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг за оказание очной и дистанционной консультации составляет 232,04 руб. (Двести тридцать два рубля 04 коп.), включая НДС/Л. Оплата производится согласно акту выполненных услуг.

3.2. Стоимость выездной консультации составляет 535,01 руб. (Пятьсот тридцать пять рублей 01 коп.), включая НДС/Л. Оплата производится согласно акту выполненных услуг.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, Стороны несут ответственность согласно действующему законодательству РФ.

4.2. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по данному Договору, если неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. При этом обстоятельства непреодолимой силы должны быть подтверждены компетентным государственным органом.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. Все сведения по настоящему договору являются конфиденциальными, распространению и оглашению не подлежат.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой Стороны, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

6.2. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами, а в случае недостижения согласия, в соответствии с гражданским законодательством РФ.

6.3. Положения, не урегулированные настоящим договором, регулируются действующим законодательством РФ.

«Заказчик»

ПРОБО «Я и Ты»
ИНН/КПП: 6027081657/602702001
ОГРН: 1027700132195
Адрес: 180002, г. Псков, ул. Яна Райниса 56
Телефон: (8112) 290383

р/сч. 40703810051010100980

в Псковском отделении № 8630 ПАО Сбер-
банк г. Псков

БИК 045805602

к/с 30101810300000000602

«Исполнитель»

Фамилия Имя Отчество _____
Дата рождения: ____ . ____ . ____ г.
Адрес: _____

№ пенсионного страхового свидетель-
ства: ____ - ____ - ____

Паспорт _____,
выдан ____ . ____ . ____ г.

код подразделения _____

ИНН _____

р/с _____

в _____

Председатель _____ БИК _____
к/с _____

_____ Захарченко Д.А. _____ Фамилия Инициалы

С Положением о консультационной службе по оказанию консультационных услуг на территории Псковской области гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 13 мая 2019 год ознакомлен/-а. Даю согласие на обработку, содержащихся в настоящем Договоре персональных данных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

_____ (_____)

Акт об оказании услуг

к договору от «__» _____ 2019 г.

г. Псков

«__» _____ 2019 г.

Псковская региональная общественная благотворительная организация «Общество родителей детей-инвалидов с аутизмом «Я и ТЫ» (далее – Заказчик), в лице председателя Дмитрия Александровича Захарченко, действующего на основании Устава и гражданин/ гражданка РФ Фамилия Имя Отчество, паспорт серия _____ номер _____, выдан _____ г. орган выдачи _____, код подразделения _____, (далее – Исполнитель), с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем:

Оказаны очные консультационные услуги родителям детей от 0 до 18 лет и гражданам, желающим принять на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, по вопросам воспитания и образования детей (согласно Положению о консультационной службе по оказанию консультационных услуг на территории Псковской области гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, от 13 мая 2019) года в количестве _____ услуг.

Услуги оказаны с надлежащим качеством, в полном объеме и в оговоренный срок.

Заказчик к Исполнителю претензий не имеет.

Заказчик принимает оказанные услуги.

Настоящий акт является неотъемлемой частью договора.

Сумма, подлежащая оплате, составляет _____ (сумма прописью) рублей, включая налог на доходы физических лиц.

Налог на доходы физических лиц составляет _____ (сумма прописью) рублей.

«Заказчик»

ПРОБО «Я и Ты»
ИНН/КПП: 6027081657/602702001
ОГРН: 1027700132195
Адрес: 180002, г. Псков, ул. Яна Райниса 56
Телефон: (8112) 290383

р/сч. 40703810051010100980

в Псковском отделении № 8630 ПАО Сбер-
банк г. Псков

БИК 045805602

к/с 30101810300000000602

Председатель

_____ Захарченко Д.А.

«Исполнитель»

Фамилия Имя Отчество _____
Дата рождения: ____ . ____ . ____ г.
Адрес: _____

№ пенсионного страхового свидетель-
ства: ____ - ____ - ____ ____

Паспорт _____,
выдан ____ . ____ . ____ г.

код подразделения _____

ИНН _____

р/с _____

в _____

БИК _____

к/с _____

_____ Фамилия Инициалы