

ПРИМЕРНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ РОДИТЕЛЯМ

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"

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок, сроки и последовательность 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 (далее - 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" (далее - грант).

1.2. Услуги оказываются специалистами-консультантами (название Учреждения), так и соисполнителями проекта в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях стратегических задач развития Российской Федерации на период до 2024 года».
- Законом Ставропольского края от 30 июля 2013 г. № 72-кз «Об образовании»;
- Региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей, в Ставропольском крае», утвержденным советом при Губернаторе Ставропольского края по проектной деятельности (протокол от 13 декабря 2018 г. № 4).

2. Информирование об услугах

2.1. Информация о предоставлении услуг размещается:

- на официальном сайте министерства образования Ставропольского края;

– на официальном сайте Учреждения, оказывающего консультативные услуги.

2.2. Информация о возможностях получения услуг размещается также с использованием других информационных каналов (СМИ, в том числе местные, разъяснительные материалы, буклеты, реклама и др.) и распространяется в публичных местах, с высоким охватом родительской общественности (поликлиники, дошкольные образовательные организации, учреждения дополнительного образования, социальные службы и др.)

3. Содержание и виды услуг

3.1. Основной целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

3.2. Получатели услуг - граждане двух категорий:

- родители (законные представители) детей;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.3. Услуга оказывается по запросу, бесплатно, как однократная помощь получателю в форме консультирования в устной форме продолжительностью 45 минут.

3.4. В случае, если у получателя осталась потребность в консультационной помощи, он вправе обратиться за последующими консультациями (не более - пяти бесплатных консультаций в рамках проекта).

3.5. Услуга носит заявительный характер. Помощь родителям (законным представителям) предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей), или по телефону.

3.6. Для более эффективного оказания услуги, при регистрации заявления необходимо попросить получателя обозначить тему своего запроса заранее.

3.7. Темы консультаций - вопросы образования детей (содержание обучения и воспитания детей, реализация прав и законных интересов детей, выбор формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью).

3.8. Обращения родителей, вне зависимости от способа обращения, регистрируются в установленном порядке в журнале предварительной записи (Приложение 1).

3.9. Услуга должна быть предоставлена в течение 10 дней со дня осуществления записи в журнале.

3.10. Необходимо предоставить получателю возможность выбора даты и времени консультации (например, после окончания рабочего времени, в рабочий день, либо в нерабочий день).

3.11. Видами услуг признаются:

- оказание услуги очно в помещении организации (очная консультация);

– оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация);

– оказание услуги дистанционно (скайп-, он-лайн, телефонное консультирование).

3.12. В случае если запрос получателя консультации лежит вне области образования детей, консультант доводит до сведения получателя 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.

3.13. 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 таким образом, который не затрудняет оказание услуги.

3.14. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.

3.15. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

4. Оценка качества услуг

4.1. Необходимо обеспечить возможность получателям услуг оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества оказания услуг:

– при очной и выездной консультациях - в журнале учета проведенных консультаций для родителей (Приложение 2).

– при оказании услуги дистанционно - через сайт организации, либо через СМС - опрос.

4.2. Специалисты 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 специалиста.