УТВЕРЖДЕН

Приказом № \_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.

**Примерный порядок**

**оказания 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 рамках федерального проекта «Современная школа»**

**национального проекта «Образование»**

**в (*название учреждения*)**

1. **Общие положения**

1.1. Порядок разработан в целях реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на основании методических рекомендаций по оказанию 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, утвержденными распоряжением Министерства просвещения России от 17.11.2021 № ДГ-1997/07 (далее – Услуга, Методические рекомендации).

1.2. Используемые в Порядке термины и определения соответствуют терминологии, указанной в Методических рекомендациях.

1.3. Для обеспечения качественного и своевременного оказания Услуги в Учреждении создается Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, родителям (законным представителям) детей (далее – Служба), деятельность которой координирует

ответственное лицо, назначенное приказом директора Учреждения.

1.4. Порядок содержит требования к кадровому обеспечению, положения о составе и порядке оказания Услуги, последовательности и сроках оказания Услуги, документации и оценке качества предоставления Услуги.

1.5. Основной целью оказания Услуги является:

1) обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей), граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей;

2) получение получателями Услуги информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;

3) планирование получателями Услуги действий по решению возникающих

при воспитании, развитии, обучении и социализации ребенка вопросов;

4) определение перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1. **Кадровое обеспечение оказания Услуг**

2.1. В состав Службы входят штатные сотрудники Учреждения, принятые на работу на основании трудового договора, в том числе: заместитель директора, заведующий структурным подразделением, педагог-психолог, учитель-дефектолог, учитель-логопед, социальный педагог и другие педагогические работники (далее–Консультанты).

2.2. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуги, в соответствии с Методическими рекомендациями.

2.3. Организационно-техническое сопровождение функционирования Службы осуществляет инженер-программист (техник) Учреждения.

1. **Состав и порядок оказания Услуги**

3.1. 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 том числе в иных организациях.

**Содержательное консультирование** предполагает оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

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.

3.2. Конкретное содержание Услуги, формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется

исходя из потребностей получателя.

3.3. Услуга оказывается бесплатно (устно):

**очно (очная консультация)** – в помещении Учреждения, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (**выездная очная консультация**);

**дистанционно (дистанционная консультация)** – с применением дистанционных технологий при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии Консультанта с получателем Услуги.

1. **Последовательность и сроки оказания Услуги**

4.1. Для получения Услуги предусмотрена предварительная запись в Службу с возможностью указания сведений для заполнения Журнала различными способами:

- по телефону: номер телефона;

- через сайт: сайт Учреждения;

- по адресу электронной почты: адрес;

- через социальные сети: перечислить адреса при наличии;

- лично.

4.2. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять

персональные данные и получить услугу анонимно.

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 утверждённые для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом.

Кодом является обозначение, передающее информацию о получателе Услуги: первая заглавная буква фамилии, точка, имя (полностью), отчество (при наличии, полностью) (например, Сидоров Иван Петрович – код: С. Иван Петрович).

Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и

обработку персональных данных получателей Услуги в соответствии с Положением об обработке персональных данных Учреждения.

Информация, полученная Консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

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. Обмен информацией по реализации Услуги с Консультантами осуществляется по защищенному каналу связи или с использованием индивидуального флеш-носителя, либо с обезличиванием

данных.

4.3. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Служба имеет право определить Консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

4.4. Получатель Услуги имеет право обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

4.5. В случае получения Услуги одновременного обоими родителями или

гражданами, желающими принять на воспитание в свои семью детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной, по разным вопросам – как две услуги.

4.6. Служба не оказывает помощь детям. В случае если запрос получателя

Услуги подразумевает оказание помощи ребенку, Консультанты разъясняют

порядок и условия необходимой помощи ребенку в Учреждении или рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

4.7. В ходе оказания Услуги Консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготовляет копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

4.8. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

4.9. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

4.10. 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.

4.11. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, Консультантом не осуществляется.

4.12. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Консультанта запрещается по любым мотивам.

4.13. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Консультанта.

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

4.16. Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

4.17. Услуга может быть оказана получателю Услуги непосредственно в момент обращения в Службу.

1. **Документация по оказанию Услуги**

5.1. Службой ведется документация, утвержденная локальным актом Учреждения: журнал учета Услуги (далее – Журнал), бланк консультации, бланк просветительского мероприятия.

5.2. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документальное

подтверждение обращения получателя Услуги в Службу:

для очной консультации – бланк консультации с подписью получателя Услуги, и согласие на обработку персональных данных;

для дистанционных консультаций - детализация телефонных звонков, скриншоты страниц мессенджеров WhatsApp и/или Skype, реестр электронных

обращений; бланк консультации с фиксацией согласия на обработку персональных данных со слов получателя Услуги.

5.3. Отчет об исполнении Услуги предоставляется ответственным лицом, назначенным приказом директора.

5.4. Хранение документов Службы обеспечивается Учреждением в закрытых шкафах или в специальном, отведенном для этой цели помещении – архиве. До передачи документов в место хранения Консультант несет персональную ответственность за хранение документов.

Срок хранения документов - не менее 5 лет с момента оказания Услуги, или

до окончания реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

По истечении срока хранения документы подлежат уничтожению. Факт уничтожения фиксируется в Акте (Приложение №).

1. **Оценка качества оказания Услуги**

6.1. Оценка качества оказанной Услуги производится в бланке консультирования по 5-ти бальной шкале.