

# Правила оказания услуг

1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.
2. 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.
3. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
4. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.
5. Опрос с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.
6. Просветительские мероприятия для родительского сообщества предполагают коллективное обсуждение вопросов с выдачей участникам сертификата.
7. Получатель Услуги – 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 консультационной помощи.
8. Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.
9. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее — Служба) – консультативный орган, координирующий предоставление Услуг в Учреждении.
10. Специалист Службы (далее - Специалист) - лицо, привлеченное Учреждением для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.
11. Сайт Службы «Большой» - информационный ресурс оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и

социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) и приема заявок на получение услуги.

12. В ходе записи получатель Услуги сообщает Специалисту, осуществляющему запись или выбирает на сайте «большой» направление своего запроса, Специалиста, форму получения Услуги.

13. Получатель Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услуги анонимно.

14. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса в момент начала консультации.

15. В течение 10 календарных дней со дня предварительной записи Специалист должен оказать Услуги получателю.

16. Оказание Услуги бесплатное.

17. Услуги оказываются разово. Получатель вправе обратиться за следующей Услугой в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуги.

Формы оказания Услуги:

- очная (очная консультация) - в помещении Учреждения, либо его филиалах, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, 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 Службы (выездная очная консультация);

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

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

18. Службы не оказывают 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.

19. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной 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.

20. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему Услуги при условии предварительного уведомления Специалиста.

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

22. В ходе оказания Услуги Специалист 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.).

23. Специалист не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги и не осуществляет на электронные носители информации.

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

25. По запросу получателя Услуги Специалист 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.

26. В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания.

27. В случае если запрос получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок Специалист доводит до сведения получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой Услуги, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию государственных и (или) муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

28. После оказания Услуги Специалист предоставляет получателю возможность оценить качество полученной Услуги. Оценка удовлетворённости проводится двумя способами:

– каждому получателю Услуги предлагается ответить на вопросы анкеты, включающей показатели, характеризующие компетентность специалистов, удобство и оперативность оказания консультации, её доступность.

– если родитель (законный представитель) предоставил адрес электронной почты. В этом случае ему на электронную почту через федеральный портал «Растимдетей.рф» приходит письмо с просьбой пройти опрос и оценить качество оказанных услуг.