

Утверждаю:
Директор МБУ ОО ЦППМС «Гармония»
Н.К.Беликова
Приказ № 3 от 20.01. 2020г.



ПОРЯДОК
предоставления консультативной помощи
Службой помощи семьям, имеющим детей, в городе Новочеркасске.

Основные положения.

1. Порядок предоставления консультативной помощи Службой помощи семьям, имеющим детей, в городе Новочеркасске (далее – **Порядок**) регламентирует предоставление консультационных услуг родителям, законным представителям детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – **получатели услуг**).

2. Консультационная помощь (далее – **услуга**) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник – специалист Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей (содержания обучения и воспитания детей, развития детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с развитием детей и их образовательной деятельностью), в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

3. Служба не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняет получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

4. Действие настоящего Порядка распространяется на граждан Российской Федерации, на иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории города Новочеркаска.

5. Консультационная помощь может быть:

- 1) психолого-педагогической;
- 2) методической;
- 3) консультационной;

Организация деятельности.

1. Получатель услуги может обратиться для предварительной записи, по телефону, лично, записаться через интернет на сайте.

2. Консультация оказывается, как разовая услуга.

Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

3. Услуги предоставляются населению бесплатно.

4. Видами услуг признаются: очное консультирование, дистанционное консультирование, выездная консультация.

Очная консультация. Оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ.

Дистанционная консультация. Может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также с использованием Интернет-соединения.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется инвалидам первой и второй групп.

5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах и т.п.)

6. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

7. Консультант имеет право осуществлять распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А5.

Условия предоставления консультативной помощи.

1. Получатель услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги.

2. Специалист Службы в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных предварительных описаний проблемы.

Может быть предложен выбор вида помощи (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная).

Если в процессе консультирования тематика вопроса расширяется или изменяется, может быть предложено еще получение консультационной услуги у другого специалиста (в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему).

3. 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.

4. Услуга должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи в удобное для получателя время (согласно графику оказания услуг).

5. Основанием для начала предоставления услуги является заявление получателя на оказание услуги (письменное - при очном консультировании, или устное - при дистанционном).

6. Предоставление услуги предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов. И длится не менее 45 мин., но не более 1 часа.

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

8. Завершением оказания услуги является оценка качества полученной услуги получателем в виде анкеты.

9. Причиной отказа в предоставлении услуги является:

а) алкогольное или наркотическое опьянение, или иные формы измененного сознания получателя;

б) нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалиста Службы;

в) неэтичное, агрессивное поведение клиента;

г) обращение несовершеннолетнего гражданина без родителя или законного представителя.

В случае отказа по подпунктам «а» и «в» настоящего пункта необходимо составить протокол, подписанный не менее, чем двумя специалистами (включая консультирующего), в котором будет подтверждено основание для отказа.

Заключение.

В настоящий Порядок могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменениями в действующем законодательстве, локальных нормативно-правовых актов учреждения, федерального законодательства РФ.