



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ «Центр помощи детям»

«Центр помощи
детям»

Е.И. Саможена.

«01» февраля 2024 года

Положение
о службе по оказанию услуг 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, «Консультационный центр» ГБУ «Центр помощи детям»

I. Общие положения

1.1. Служба по оказанию услуг 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 Государственного бюджетного учреждения «Центр помощи детям» (далее – Консультационный центр) предназначена для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования и воспитания.

1.2. Консультационный центр функционирует в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»

1.3. В своей работе Консультационный центр руководствуется Конституцией Российской Федерации, Гражданским и Семейным кодексом Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законодательством Курганской области, решениями органов управления образованием, Уставом ГБУ «Центр помощи детям», настоящим Положением.

II. Цель и содержание деятельности Консультационного центра

2.1. Основной целью Консультационного центра является повышение компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, в вопросах воспитания, образования и социализации детей.

2.2. Получателем услуги является родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам воспитания, образования и социализации детей.

2.3. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям. В случае обращения именно за такой помощью специалисты разъясняют порядок и условие оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

2.4. Специалистом Консультационного центра является лицо, привлеченное для оказания услуг получателю услуги на основании трудового или гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование.

2.5. Содержание предоставляемых услуг Консультационного центра составляет консультационная помощь (далее - консультации) получателям услуги.

2.5. Консультации представляют собой консультацию в виде ответов на вопросы по проблеме образования и воспитания детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи.

2.6. В случае, если запрос получателя лежит вне обозначенных рамок, специалист по возможности предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

III. Организация работы Консультационного центра

3.1. Консультационный центр оказывает услуги в соответствии с возложенными на него функциями на безвозмездной основе.

3.2. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении ГБУ «Центр помощи детям» (очная консультация), очно в выделенном помещении в рамках выезда специалистов (выездная консультация), дистанционно (дистанционная консультация).

3.3. Выезды специалистов осуществляются согласно графику, утвержденному директором ГБУ «Центр помощи детям».

3.4. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи или электронной почты.

3.5. Запись на консультацию осуществляется через интернет на сайте ГБУ «Центр помощи детям» или по телефону.

3.6. При очном консультировании получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему запроса непосредственно в момент консультации. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги подбирается соответствующий специалист. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста назначается новая консультация в пределах кадровой возможности Консультационного центра.

3.7. Получатель услуги может обратиться за консультацией к конкретному специалисту, при этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого специалиста. Услуга может быть оказана одновременно двумя специалистами с согласия или по инициативе получателя услуги.

3.8. Консультационная услуга очная на базе ГБУ «Центр помощи детям» должна быть предоставлена получателю не позднее 10 дней с момента записи или в более длительный период по запросу получателя услуги.

3.9. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель может обратиться за следующей консультацией в случае, если у него возникла такая потребность.

3.10. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги и т.д.).

3.11. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, если услуга предоставляется в устной форме. Специалист может осуществить распечатку готовой информации на бумажном носителе, но не больше пяти листов формата А4.

3.12. Во время консультации Консультационный центр обеспечивает возможность присмотра за ребенком для родителей (законных представителей), которые исходя из особенностей жизненной ситуации, не могут сделать это самостоятельно.

3.13. После оказания услуги получатель вправе оценить ее качество.

IV. Ответственность

4.1. Всю полноту ответственности за организацию работы Консультационного центра и выполнение представленных настоящим положением целей, задач, функций несет директор ГБУ «Центр помощи детям».

4.2. Степень ответственности специалистов определяется их должностными инструкциями.

V. Документация

5.1. При оказании услуги информация фиксируется в Журнале учета 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 (далее – Журнал).

5.2. Форма Журнала соответствует Методическим рекомендациям 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году, за исключением графы «Реквизиты выданного сертификата..».

5.3. Условные обозначения, допустимые в Журнале соответствуют Методическим рекомендациям 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году.

5.4. Информация о графике выездов доводится до родителей (законных представителей) и граждан, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, руководителями образовательных организаций, социальными педагогами Культурно-образовательных центров (в соответствии с территориальной доступностью).

5.5. Документация хранится до 1 января 2025 года.

АНКЕТА

по оценке качества оказания услуг службой психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы Консультационного центра.

При этом не нужно указывать свое имя, анкета анонимна.

Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку» (деятельность оценивается в баллах, необходимый балл выделите в кружок).

1. Откуда Вы узнали о деятельности Консультационного центра?

а) через телевидение;

б) через интернет;

в) от педагогов образовательных организаций;

г) от знакомых;

д) другое _____

2. Как Вы записались на консультацию к специалисту?

а) по телефону;

б) через интернет.

3. В какой мере Вы удовлетворены (сделайте только одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев):

1 балл – не удовлетворены, 5 баллов – удовлетворены в полной степени.

№	Критерий оценивания	Баллы
1	Удобством процедуры записи для получения услуги	1, 2, 3, 4, 5
2	Оказанием услуги в течение 10 дней с момента записи	1, 2, 3, 4, 5
3	Отсутствием очереди ожидания предоставления услуги	1, 2, 3, 4, 5
4	Уровнем комфортности пребывания в учреждении (зона приема, зона ожидания, чистота помещений и т.п.)	1, 2, 3, 4, 5
5	Качеством присмотра за ребенком во время получения услуги	1, 2, 3, 4, 5
6	Уровнем удовлетворенности качеством оказания услуги	1, 2, 3, 4, 5
7	Доброжелательностью, вежливостью и компетентностью персонала	1, 2, 3, 4, 5
8	Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, буклетов и других материалов)	1, 2, 3, 4, 5

3. Воспользуетесь ли Вы услугами Консультационного центра, если еще возникнут вопросы?

а) да, охотно;

б) в случае крайней необходимости;

в) нет.

4. С какими трудностями Вы столкнулись при посещении учреждения или получении услуги?

5. Если у Вас возникли предложения, пожелания по улучшению качества работы Консультационного центра, пожалуйста, изложите их в свободной форме
