

УТВЕРЖДЕН

Приказом ГБУ ДПО СО

«Чапаевский ресурсный центр»

от _____ 2024 года № _____

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ 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 в Дистанционном консультативном центре «ДисКоЦ» на территории Безенчукского, Пестравского, Приволжского, Хворостянского районов и городского округа Чапаевск в 2024 году

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Порядок) разработан в целях создания условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, обеспечения доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, создания комфортных условий для ее получения в Дистанционном консультативном центре «ДисКоЦ» (далее – Консультативный центр) в ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр».

1.2. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультационная помощь» - это разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей (далее – Услуга)

1.3. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – получатель Услуги).

1.4. Место нахождения Консультативного центра: 446100, Самарская область, г. Чапаевск, ул. Железнодорожная, 39 «А», +7 (84639) 2-45-77, e-mail: <https://dporcchap.ru/>

1.5. Кроме ведения консультационной деятельности Консультативный центр выполняет функции координации и методического обеспечения консультативных кабинетов на территории Безенчукского, Хворостянского, Приволжского, Пестравского районов и городского округа Чапаевск.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

2.1. Помещение, где располагается Консультативный центр, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы.

2.2. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.3. Основания для оказания услуги: письменное обращение; устное обращение по телефону или в Консультативный центр; электронная заявка. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, в том числе через социальные сети, где в обязательном порядке указывается номер телефона заявителя и электронный адрес; фамилия, имя, отчество указывается по желанию получателя Услуг. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте Консультативного центра. Запросы на проведение консультаций принимаются круглосуточно посредством подачи заявки на сайте ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» (вкладка Дистанционный консультативный центр «ДисКонЦ»), приема писем на адрес электронной почты Консультативного центра и ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр», приема сообщений посредством мессенджеров.

Устное обращение подразумевает посещение Консультативного центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи.

Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей регистрируются в Журнал предварительной записи обращений родителей (возможно ведение журнала в электронном виде) в день их поступления в Консультативный центр.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Консультативный центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения журнала.

2.4. При получении запроса на оказание Услуги Консультативный центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультативный центр.

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

Консультативный центр в ходе записи для оказания Услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания Услуги. Консультативный центр не вправе навязывать получение Услуги.

Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений и т.п..

2.5. Консультативный центр обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

2.6. Конечным результатом оказания Услуги на основании обращений являются: получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме и/или письменной форме; предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

Факт оказания Услуги фиксируется в журнале учета предоставляемых Услуг.

По итогам оказанной Услуги получателю предоставляется возможность оценить Услугу с помощью электронной формы оценки оказанных Услуг, размещенной на сайте Дистанционного консультативного центра или заполнения анкеты оценки качества Услуги, утверждённой приказом ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр». Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги Консультативный центр подбирает соответствующего специалиста. В случае если в ходе оказания Услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультативного центра в пределах его возможностей. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Консультативного центра с согласия либо по инициативе получателя Услуги. Получатель Услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Консультативный центр к любому специалисту, а к конкретному специалисту, которому он доверяет. При этом возможность получения Услуги определяется не по доступности конкретного специалиста (консультанта) для получения Услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок.

2.8. Информация о консультантах размещается на сайте Консультативного центра diskonc-dpo@yandex.ru. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.9. Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Консультативного центра. При получении персональных

данных родителей (законных представителей) детей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» необходимо получить согласие на их обработку.

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

3. ВИДЫ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

3.1. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется получателю Услуги.

3.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям Услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную или письменную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист Консультативного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Консультация предполагает выбор любого запроса получателем Услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической, либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя Услуги.

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

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю Услуги, но не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, 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, организациях и т.п.).

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.

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

В случае, если запрос получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), специалист доводит до сведения получателя Услуги информацию, что запрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

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

Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Консультативного центра, либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи и с его согласия, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание Услуги. Консультативный центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

3.3. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

наличие возможности организации присмотра за ребенком на время получения Услуги в очном формате;

удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.4. Услуга представляет собой разовую помощь в формате 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 иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Консультативным центром:

психологическое консультирование - обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания получателями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития;

дефектологическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями;

логопедическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи;

социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы;

методическое консультирование - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет методиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с обучением и воспитанием ребенка.

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 (в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) 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 обязательной регистрацией получателей Услуг и выдачей участникам сертификата.

3.5. Формы предоставления услуги: Услуга может быть оказана:

очно (очная консультация) – в помещении Консультационного центра, консультационного кабинета, 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 Консультационного центра (выездная очная консультация);

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

в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/тестирования).

3.6. Ключевые требования к конкретным видам Услуг.

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Консультативный центр и консультативные кабинеты, расположенные в муниципальных районах, оборудованы компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов.

3.6.1. Порядок оказания услуги «очная консультация». Помещение для оказания Услуги в очной форме находится в здании Консультативного центра, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности. Помещение располагается на первом этаже и позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания Услуги; помещение оснащается мебелью и необходимым оборудованием. Оборудование помещения для оказания Услуги позволяет специалисту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В процессе консультации имеется возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. В помещении оборудованы места ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди. Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

В соответствии с ч. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» специалист перед оказанием услуги «очная консультация» предлагает родителю (законному представителю) детей (получателю услуги) выразить согласие на обработку

персональных данных в письменной форме. Форма согласия на обработку персональных данных получателя Услуг утверждается приказом ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр». В случае отзыва получателем Услуги согласия на обработку персональных данных специалист обязан прекратить обработку персональных данных, уничтожить персональные данные и направить уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Форма заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя) и уведомления об уничтожении информации, содержащей персональные данные, утверждается приказом ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр».

В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

Специалист, ответственный за предоставление Услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Консультативного центра. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление Услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в Консультативный центр и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя.

Консультативный центр не оказывает 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.

В Консультативном центре организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Консультативным центром обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

В случае, если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультант разъясняет порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендует обратиться в соответствующие органы и организации.

При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

3.5.2. Порядок оказания услуги «очная выездная консультация». Очная выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду). Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Консультативного центра: граждане пенсионного возраста; инвалиды первой и второй группы; граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся

единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не посещающего образовательную организацию; граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультативного центра.

Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю Услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя Услуги. Право выбора специалиста в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Консультативным центром с учетом организации оказания Услуг. Право выбора времени оказания Услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания Услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации. Выездная консультация организуется по предварительному запросу. Для проведения очных выездных консультаций Консультативный центр может иметь транспорт.

В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Консультативный центр принимает участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

3.5.3. Порядок оказания услуги «дистанционная консультация». Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения, электронной почты), различных мессенджеров (VK Мессенджер, Viber и др.), социальных сетей (ВКонтакте, Telegram и др.) и др. Во время дистанционных консультаций получатель Услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление Услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. В ходе дистанционной консультации специалист Консультативного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с возможностью демонстрации нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. При наличии запрашиваемой заявителем информации через электронную почту или социальную сеть, специалист, ответственный за предоставление Услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации, подготовку ответа, содержащего информацию об Услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об Услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Специалист должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за Услугой (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем Консультационного центра, включая лиц, не являющихся специалистами учреждения и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, Консультационный центр обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.6. 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.

4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАТИВНОГО ЦЕНТРА

4.1. В процессе деятельности Консультационного центра ведется документация, утвержденная приказом ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»:

Журнал 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 (приложение 1 к настоящему Порядку);

Журнал предварительной записи обращений родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (приложение 2 к настоящему Порядку);

Согласие на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных сотрудников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей» (приложение 3 к настоящему Порядку);

Дополнительное обязательство работников о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных) (приложение 4 к настоящему Порядку);

Заявление-согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение 5 к настоящему Порядку);

Заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью (приложение 6 к настоящему Порядку);

Уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные (приложение 7 к настоящему Порядку);

Лист оценки качества полученной услуги (консультации) (приложение 8 к настоящему Порядку);

Журнал учета выданных сертификатов родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (приложение 9 к настоящему Порядку).

4.2. Для получения Услуги получатели вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в журналах 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 утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Консультативного центра под определенным кодом.

При этом Консультативный центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

5.1. Информирование получателей Услуги о деятельности Консультативного центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2. ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» на официальном сайте <https://dporcchar.ru/> в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность Консультативного центра, контактные данные, условия и виды оказания Услуги, кадровое и материально-техническое обеспечение Консультативного центра. Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

5.3. На информационных стендах в помещении Консультативного центра также размещается вышеуказанная информация, готовятся раздаточные, пояснительные материалы с информацией для получателей Услуги.

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуги информации Консультативный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуги, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультативного центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: сайт ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» <https://dporcchar.ru/> и в официальных сообществах социальной сети ВКонтакте: «Консультационный центр «ДисКонЦ», «ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»

6. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуги на основании гражданско-правового договора.

6.2. ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуги, принятым Организацией.

6.3. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям Услуги и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

Перечень должностей, требований к квалификации, который признается достаточными для квалификационных требований к специалистам Консультативного центра:

любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;

должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог- психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

В целях реализации мероприятий ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» могут быть привлечены иные специалисты, обеспечивающие их функционирование (специалисты технической поддержки, водители, бухгалтеры, администраторы и пр.)

6.4. Квалификационные требования к специалистам Консультативного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах Организации либо в гражданско-правовом договоре.

6.5. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Родители (законные представители) имеют право на: получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом Консультативного центра; высказывание пожеланий на тему консультаций.

8.2. Ответственный за организацию и текущее руководство работой Консультативного центра: организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы; определяет функциональные обязанности специалистов; осуществляет учет работы специалистов; обеспечивает дополнительное информирование населения о графике работы Консультативного центра; осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению; назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования, вносит корректировки в план работы Консультативного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

8.3. Специалисты Консультативного центра обязаны: своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи; соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности; использовать информацию о получателях Услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации; своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг; соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об Услугах; предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам; соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда.

Специалисты Консультативного центра несут ответственность за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству; за представление сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера; за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий; за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

Специалисты Консультативного центра имеют право вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг; получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы; участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультативного центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями; пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами; пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.

*Формы консультаций:
Очная консультация (в помещении Службы, выездная)
Дистанционная консультация (из помещения Службы, при выездном мероприятии посредством использования информационных, телекоммуникационных технологий)
Обучающее мероприятие с выдачей сертификата
Опрос/ анкетирование с обратной связью

**Запрос заявителя:
возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
организация образовательного процесса
вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков
развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью
вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей

2

7	вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
8	вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями
9	развития, обучения и воспитания детей и подростков
10	вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
11	вопросы профессионального самоопределения школьников
12	вопросы защиты прав участников образовательного процесса
Иной	иной (необходимо указать тематику запроса)

***Статус заявителя:	
ДШ-0-3	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет

ДШ-0-8	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
ДШ-3	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДШ-8	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
ДС-3	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет
ДС-12	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7-12 лет
ДС-15	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12-15 лет
ДС-18	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15-18 лет
С-3	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
С-7	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет
С-12	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
С-15	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
С-18	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет
ЖС-3	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
ЖС-7	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет
ЖС-12	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
ЖС-15	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
ЖС-18	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет
ИР-3	родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет
ИР-7	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3-7 лет
ИР-12	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7-12 лет
ИР-15	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12-15 лет
ИР-18	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15-18 лет
ПР-3	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет

ПР-7	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3-7 лет
ПР-12	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7-12 лет
ПР-15	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12-15 лет
ПР-18	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15-18 лет
ПО-3	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет
ПО-7	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3-7 лет
ПО-12	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7-12 лет
ПО-15	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12-15 лет
ПО-18	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15-18 лет
РО-3	родитель-одиночка ребенка до 3 лет
РО-7	родитель-одиночка ребенка в возрасте 3-7 лет
РО-12	родитель-одиночка ребенка в возрасте 7-12 лет
РО-15	родитель-одиночка ребенка в возрасте 12-15 лет
РО-18	родитель-одиночка ребенка в возрасте 15-18 лет
РР-3	разведенный родитель ребенка до 3 лет
РР-7	разведенный родитель ребенка в возрасте 3-7 лет
РР-12	разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет
РР-15	разведенный родитель ребенка в возрасте 12-15 лет
РР-18	разведенный родитель ребенка в возрасте 15-18 лет
РИ-3	родитель-инвалид ребенка до 3 лет

РИ-7	родитель-инвалид ребенка в возрасте 3-7 лет
РИ-12	родитель-инвалид ребенка в возрасте 7-12 лет
РИ-15	родитель-инвалид ребенка в возрасте 12-15 лет
РИ-18	родитель-инвалид ребенка в возрасте 15-18 лет
Иной	иной (необходимо указать возраст ребенка и запрос)

Приложение № 2

к Порядку оказания 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

Журнал предварительной записи обращений родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в 2024 г.

№	ФИО получателя услуги/ анонимно	Дата обращения	Дата планируемой консультации	Повод обращения	Контактный номер	Дата консультирования	Специалист

Приложение № 3

к Порядку оказания 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

Форма согласия на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных сотрудников дистанционного консультативного центра «ДисКонЦ» в ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»

Директору

От _____

ФИО субъекта персональных данных

должность субъекта персональных данных

СОГЛАСИЕ

на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных сотрудников Дистанционного консультативного центра «ДисКонЦ»

Я, _____
фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже в соответствии с частью 4 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» свободно, своей волей и в своих интересах даю согласие ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» (далее – Оператор), расположенному по адресу: г. Чапаевск ул. Железнодорожная, д. 39а на обработку, размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Оператора и информационных стендах Оператора моих персональных данных, а также биометрических данных (фотографий), а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение получателям Услуг), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных), в объеме:

- фамилия, имя, отчество;
- должность;
- сведения об образовании (специальность, квалификация);
- квалификационная категория;
- сведения о прохождении за последние пять лет повышения квалификации или профессиональной переподготовки, или стажировки;
- номера контактных телефонов;
- адрес электронной почты;
- фотоизображение.

Я проинформирован (а), о том, что:

– Оператор гарантирует обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.

Оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.

– Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путём направления Оператору письменного отзыва. Согласен, что Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.

– настоящее Согласие действует со дня его подписания и в течение срока действия Трудового договора или Договора на оказание услуг между Оператором и субъектом персональных данных.

– Подтверждаю, что ознакомлен (а) с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

«__» _____ 202__ год

_____ / _____

Подпись расшифровка

Приложение № 4

к Порядку оказания 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

Форма дополнительного обязательства работников Дистанционного консультативного центра «ДисКонЦ» о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных) в ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

работников Дистанционного консультативного центра «ДисКонЦ» о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных) « ____ » _____ 20__ год

Я, _____

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже)

в качестве _____ Дистанционного консультативного центра «ДисКонЦ», в связи с выполнением своих трудовых обязанностей получаю доступ к персональным данным получателей Услуг.

В период трудовых отношений обязуюсь обеспечивать конфиденциальность при работе с персональными данными, а именно:

- знать и соблюдать требования, предусмотренные действующим законодательством и локальными нормативными актами, по получению, передаче, хранению, обработке сведений, составляющих персональные данные;
- принимать меры по установлению и сохранению режима конфиденциальности, предусмотренные действующим законодательством и локальными нормативными актами;
- не использовать без разрешения обладателя сведения, составляющие персональные данные, в целях, не связанных с осуществлением трудовой функции;
- не разглашать сведения, составляющие персональные данные, а также не совершать иных деяний, влекущие уничтожение или утрату таких сведений (их материальных носителей) или потерю их коммерческой или иной ценности для обладателя;
- незамедлительно сообщать об утрате или несанкционированном уничтожении сведений, составляющих персональные данные, своему непосредственному руководителю, а также об иных обстоятельствах, создающих угрозу сохранению конфиденциальности таких сведений.

До моего сведения доведены с разъяснениями локальные нормативные акты в сфере обработки и защиты конфиденциальности персональных данных.

Мне известно, что нарушение этих актов может повлечь дисциплинарную и материальную, административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

« ____ » _____ 202__ год

Подпись расшифровка

Приложение № 5

к Порядку оказания 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

Форма заявления-согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью в ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью

Я, _____

фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже
фактический адрес проживания:

_____ указывает при желании субъекта персональных данных, в случае выездной консультации
контактный телефон: _____

адрес электронной почты:

_____ для направления анкеты по оценке качества оказания услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр» (далее - Оператор), расположенному по адресу: 46100, Самарская область, г. Чапаевск, ул. Железнодорожная, дом 39а на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество; адресная и контактная информация (номер телефона и адрес электронной почты) в целях индивидуального учета результатов работы; хранения в архивах данных об этих результатах, заполнения анкеты оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление следующих действий в отношении персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, блокирование, уничтожение. Я проинформирован (а), о том, что:

- Оператор гарантирует обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.
- Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путём направления Оператору письменного отзыва. Согласен, что Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.
- Срок действия данного согласия устанавливается в соответствии с архивным законодательством.

• Подтверждаю, что ознакомлен (а) с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

Я, _____
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных (в именительном падеже))

подтверждаю, что, давая такое согласие, я _____ / _____
действую по собственной воле.

« ___ » _____ 202__ год

_____/_____
Подпись расшифровка

Приложение 6

к Порядку оказания 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

Форма заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью в ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»

ФИО заявителя _____
контактный телефон: _____
адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОТЗЫВЕ

согласия на обработку персональных данных
родителя (законного представителя), обратившегося за услугами
психолого-педагогической, методической и консультативной помощью

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже)

Настоящим заявлением отзываю свое согласие на обработку персональных данных, подписанное мною « ____ » _____ 20 ____ года.

В соответствии с ч. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку своих персональных данных Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва.

Персональными данными является любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, адресная и контактная информация (номер телефона и адрес электронной почты).

В связи с изложенным, требую в течение трех рабочих дней с момента получения данного отзыва прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные (в том числе у лиц, кому эта информация была передана).

Оператор обязан уведомить субъекта персональных данных об уничтожении персональных данных.

« ____ » _____ 202__ год _____ / _____

Подпись расшифровка

Приложение 7

к Порядку оказания 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

Форма уведомления об уничтожении информации, содержащей персональные данные

На официальном бланке ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»

УВЕДОМЛЕНИЕ

об уничтожении информации, содержащей персональные данные

Уважаем (ая, ый) _____ !

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования Самарской области Чапаевский ресурсный центр» (Дистанционный консультативный центр «ДисКонЦ») уведомляет Вас о том, что в связи с отзывом Вами «_____» _____ 20__ года согласия на обработку персональных данных «_____» _____ 20__ г., в соответствии с требованиями ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», Ваши персональные данные уничтожены.

Подпись:

(фамилия, имя, отчество руководителя)

«_____» _____ 20__ год

Приложение №8

к Порядку оказания 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

ЛИСТ ОЦЕНКИ качества полученной услуги (консультации)

Ф.И.О. консультанта _____

Ф.И.О. получателя услуг, телефон _____
(указывается при желании получателя услуг)

Параметры оценки	Оценка качества услуги (от 1 до 5)
Легко ли было записаться на консультацию	
В срок ли получили консультацию	
Удовлетворены ли Вы полученной информацией	
Содержание консультации было полезным	

Дата _____ Подпись _____

