

## ИНСТРУКЦИЯ

для специалистов, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа»

Настоящая инструкция определяет основные правила деятельности специалистов 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 (далее - Услуги).

1. Основная цель оказания Услуг - обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам воспитания, развития, обучения, социализации детей.

2. Специалисты, оказывающие Услуги (далее – консультанты), руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, локальными актами Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – региональная Служба), и базовой площадки.

3. Услуги оказываются безвозмездно и должны быть доступны для всех граждан, независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности.

4. Ответственным специалистом базовой площадки ведется в электронном виде Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее Журнал), в соответствии с установленной формой.

5. Электронный журнал перенаправляется в Региональную службу каждую пятницу до 12.00 по каналам защищенной связи или на флеш-носителе.

6. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги.

7. Диспетчерское консультирование, предполагающее оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях, осуществляется консультантом, но не записывается в Журнал и не считается за оплачиваемую услугу.

8. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.
9. Услуга оказывается очно (в помещении региональной Службы, по месту проживания или обучения ребенка) или дистанционно с применением информационно-телекоммуникационных сетей.
10. Содержание Услуги, ее формат, продолжительность определяются исходя из потребностей ее получателя.
11. Каждое новое обращение получателя Услуги учитывается как отдельная Услуга.
12. 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.
13. Гражданин имеет право обратиться за помощью неограниченное количество раз, но по разным вопросам.
14. Консультант вправе оказать помощь анонимному получателю Услуги, (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество получателя Услуги»)
15. Консультант обеспечивает при оказании Услуги соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.
16. В ходе оказания Услуги консультант 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.).
17. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.
18. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.
19. 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.
20. Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги.
21. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
22. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании консультанта.
23. Если оказание Услуги в дистанционной форме не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, консультант обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
24. Консультант не оказывает Услуги детям.

25. 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.

26. На время получения Услуги в случае необходимости обеспечивается присмотр за ребенком.

27. Консультант проводит консультацию по предварительной записи, которая фиксируется в Журнале, Гражданин имеет право записаться на консультацию различными способами (телефон, сайт, электронная почта, лично).

Консультирование гражданина может быть проведено и без предварительной записи, непосредственно в момент обращения к консультанту.

28. Консультант предоставляет Услугу в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня предварительной записи.

29. График оказания Услуг определяется базовыми площадками и не должен совпадать с графиком рабочего времени специалиста по основному месту работы.

30. Консультант подтверждает факт оказания Услуги документально: при оказании очной консультации – Согласием гражданина на обработку персональных данных с подписью получателя Услуги; при оказании консультации в дистанционной форме – детализацией телефонных звонков, скриншотами страниц, реестром электронных обращений

Консультант обеспечивает сохранность данных документов в течение пяти лет.

31. Консультант не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе оказания Услуги.

32. После предоставления Услуги консультант предлагает получателю Услуги оценить её качество (устно, письменно (анкета-опросник), сеть Интернет).

33. После предоставления Услуги консультант берет у получателя Услуги адрес электронной почты и передает его на федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растим детей» (или ответственному специалисту базовой площадки) для оценки качества полученной услуги через федеральный портал.

34. При ведении Журнала консультант и ответственный специалист базовой площадки руководствуется рекомендациями согласно приложению к ИНСТРУКЦИЯ для специалистов, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» (далее Инструкция).

## РЕКОМЕНДАЦИИ

по заполнению журнала учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (далее – Журнал)

1. Журнал ведется в электронном виде в формате Excel. Шрифт Times New Roman, размер – 9.
2. Сохраняется таблица в формате «Книга Excel 97-2003».
3. Каждый месяц – новая вкладка (лист) в документе (*август, сентябрь, октябрь...*).
4. **Дата и время записи на оказание услуги.** Формат ячейки «дата» (*образец: 14.03.2021*). Формат ячейки «время» (*образец: 9:30*), время указывается через двоеточие.
5. **Дата и время оказания услуги.** Формат ячеек тот же, что в пункте №4. Дату оказания услуги сортировать по столбцу D. Порядок сортировки – от старых к новым.
6. **Тематика оказания услуги** должна быть корректно сформулирована и конкретизирована (*например, нельзя: ребенок устает от нагрузки в школе; нужно: воздействие нагрузки на подростка. Нельзя: речевые нарушения; нужно: нарушение произношения свистящих и шипящих звуков*).
7. **Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги.** Формат ячейки «общий». ФИО пишется полностью. Если получатель Услуги не желает давать сведений о себе, то пишется – *Анонимно*.
8. **e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений).** Формат ячейки «общий». Номер телефона пишется без пробелов (89027335658).
9. **Возраст ребенка.** Формат ячейки «общий». Указывается количество полных лет. Если нет одного года – 0. Слова «год», «лет» не пишем.
10. **Фамилия И.О. консультанта.** Указывается фамилия и инициалы (*Иванова И.И.*)
11. **Результат оказания услуги** должен быть конкретизирован (*например, нельзя: даны рекомендации по звукопроизношению; нужно: даны рекомендации по постановке и автоматизации звуков С-З, Ш-Ж в словах и предложениях. Рекомендовано использование пособия Богомоловой И.А.*). Формат ячейки «общий».
12. **Формат оказания Услуги (Дистанционная, Очная, Очная выездная).** Формат ячейки «общий».
13. **Внесение сведений на портал "Растимдетей.рф".** Формат ячейки «общий». *Да*, если сведения внесены на портал, в противном случае – *Нет*.