

**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ
КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ РОДИТЕЛЯМ
(законным представителям)**

в рамках реализации мероприятия "Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей" федерального проекта "Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта "Образование"

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок, сроки и последовательность оказания 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 (далее - услуг) в рамках реализации мероприятия "Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей" федерального проекта "Поддержка семей, имеющих детей" национального проекта "Образование" (далее - грант).

1.2. Услуги оказываются специалистами-консультантами государственного казенного общеобразовательного учреждения «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №17», так и соисполнителями проекта в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ; Гражданским кодексом Российской Федерации; Семейным кодексом Российской Федерации; Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ; Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях стратегических задач развития Российской Федерации на период до 2024 года». Законом Ставропольского края от 30 июля 2013 г. № 72-кз «Об образовании»; Региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей, в Ставропольском крае», утвержденным советом при Губернаторе Ставропольского края по проектной деятельности (протокол от 13 декабря 2018 г. № 4); Уставом ОУ.

2. Информирование об услугах

2.1. Информация о предоставлении услуг размещается на официальном сайте государственного казенного общеобразовательного учреждения «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №17», оказывающего консультативные услуги <http://svet17.ucoz.ru>.

2.2. Информация о возможностях получения услуг размещается также с использованием других информационных каналов (СМИ, в том числе местные, разъяснительные материалы, буклеты, реклама и др.) и распространяется в публичных местах, с высоким охватом родительской общественности (поликлиники, дошкольные образовательные организации, учреждения дополнительного образования, социальные службы и др.)

3. Содержание и виды услуг

- 3.1. Основной целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.
- 3.2. Получатели услуг - граждане двух категорий: родители (законные представители) детей;— граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей,— оставшихся без попечения родителей.
- 3.3. Услуга оказывается по запросу, бесплатно, как однократная помощь получателю в форме консультирования в устной форме продолжительностью 45 минут.
- 3.4. В случае, если у получателя осталась потребность в консультационной помощи, он вправе обратиться за последующими консультациями (не более - пяти бесплатных консультаций - в рамках проекта).
- 3.5. Услуга носит заявительный характер. Помощь родителям (законным представителям) предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей), или по телефону.
- 3.6. Для более эффективного оказания услуги, при регистрации заявления необходимо попросить получателя обозначить тему своего запроса заранее.
- 3.7. Темы консультаций - вопросы образования детей (содержание обучения и воспитания детей, реализация прав и законных интересов детей, выбор формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью).
- 3.8. Необходимо предоставить получателю возможность выбора даты и времени консультации (например, после окончания рабочего времени, в рабочий день, либо в нерабочий день).
- 3.9. Видами услуг признаются: оказание услуги очно в помещении организации (очная консультация); оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная— консультация); оказание услуги дистанционно (скайп, онлайн, телефонное— консультирование).
- 3.10. В случае если запрос получателя консультации лежит вне области образования детей, консультант доводит до сведения получателя информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.
- 3.11. Получатель услуги вправе осуществлять аудио-, либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги.
- 3.12. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.
- 3.13. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

4. Оценка качества услуг

4.1. Необходимо обеспечить возможность получателям услуг оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества оказания услуг: при очной и выездной консультациях - в журнале учета проведенных консультаций для родителей (Приложение 2), через сайт ОУ, либо через СМС - опрос.

4.2. Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация предоставляется по запросу в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

Пронумеровано, скреплено,

заверено подписью и

печатью 3 (три) листа.

Директор  Н.Т.Трегубов

