

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ РА

«Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи»

Ожева А.Н.

2019г.



РЕГЛАМЕНТ

взаимодействия сотрудников Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент взаимодействия сотрудников Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи ГБУ РА «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее — Регламент, далее -Службы) разработан в целях обеспечения взаимодействия всех сотрудников Службы, в процессе реализации Федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей».

1.2. Проект «Поддержка семей, имеющих детей» (далее - Проект) разработан с целью повышения эффективности межведомственной системы родительского просвещения по вопросам психологии, педагогики и создания единой сети оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. Регламент предусматривает закрепление центров ответственности за выполнением всех элементов системы управления Проекта, включая планирование работ, их мониторинг, ресурсное обеспечение, оказание регулирующих воздействий и нормативное обеспечение.

2. Участники реализации проекта.

2.1. Участниками реализации регионального Проекта являются ГБУ РА «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», муниципальные органы управления образования, образовательные организации (далее - Участники), являющиеся координаторами или исполнителями отдельных работ по Проекту.

2.2. В целях обеспечения эффективного взаимодействия участников реализации Проекта вводится обязательный Регламент выполнения возложенных на них полномочий.

2.3. Координатором работ по реализации Проекта является Служба ГБУ РА «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее — Координатор по РА).

3. Полномочия участников реализации Проекта.

3.1. Координатор по РА обеспечивает:

- информационно- методическое и нормативное обеспечение процесса реализации Проекта;
- координацию мероприятий по эффективному взаимодействию всех сотрудников и подразделений Службы;
- сбор и формирование сводной информации о ходе реализации проекта;
- систематизирует и ведет учет всей информации по Республике Адыгея о предоставляемых консультативных услугах и качестве их оказания.

3.2. В муниципальном образовании назначается муниципальный координатор Проекта (далее — Координатор МО), который:

- обеспечивает информационное сопровождение Проекта;
- ведет учет обращений родителей,
- систематизирует запросы и распределяет их между компетентными специалистами из числа консультантов Службы, работающих в консультативных пунктах муниципальных образований;
- собирает обратную связь об удовлетворенности оказанными услугами;
- ежедневно передает Координатору РА запросы родителей на консультативную помощь, требующие подключения специалистов Мобильной выездной группы и группы по дистанционному консультированию;
- в установленные сроки передает данные об оказанных услугах Координатору Службы по РА.

3.3. Координатор в консультационных пунктах (далее — Координатор КП) обеспечивает:

- фиксирует данные обратившихся за консультативной помощью;

- систематизирует поступившие от родителей запросы;
- передает в установленные сроки данные по своей организации об оказанных услугах Координатору МО.
- собирает и передает координатору МО поступившие от родителей запросы, требующие подключения к работе Мобильной выездной группы и группы по дистанционному консультированию.

3.4. Специалисты-консультанты:

- проводят консультации в пределах своей компетенции;
- собирают обратную связь, а также предоставляют Координатору КП информацию об оказанных услугах и степени удовлетворенности полученной помощи;
- ежедневно (при наличии) представляют Координатору КП информацию о вопросах, нуждающихся в переадресации специалистам Мобильной выездной группы и группы по дистанционному консультированию.
- после проведенной консультации специалист сообщает координатору КП о том, что услуга была оказана, а Координатор КП, в свою очередь, связывается с родителем для получения краткой обратной связи о качестве полученной услуги и удовлетворенности ею. При очном консультировании специалист просит родителя оставить обратную связь в специальной форме.

4. Порядок оказания консультативной помощи, представления, размещения и хранения отчетности по реализации Проекта.

4.1. Формы оказания помощи.

Консультативная помощь оказывается, преимущественно, в устной форме в виде ответов в устной форме, которые предоставляет квалифицированный работник-консультант на очном приеме.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью. В случае, если вопрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант информирует получателя о возможности обращения по данному вопросу в государственные органы и организации.

При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы. А также может осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе в размере 5 листов формата А-4. Запись на электронные носители консультантом не

осуществляется, он также не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги.

Дистанционная консультация может быть оказана посредством телефонной связи, с использованием Интернет-соединения, в том числе по средством связи Skype. В организациях, осуществляющих дистанционные консультации, организуется как минимум один телекоммуникационный сервис, позволяющий осуществить видеосвязь с получателем услуги.

Выездная консультация осуществляется специалистами выездных мобильных бригад, в состав которых могут входить различные специалисты. Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан: инвалиды 1-2 группы, граждане пенсионного возраста, проживающие в отдаленных районах республики, граждане, воспитывающие ребенка дошкольного возраста в неполной семье, не обучающегося в образовательной организации, проживающие далеко за пределами транспортной доступности. Право выбора времени оказания услуги реализуется в форме выбора «окна».

4.2. Условия оказания помощи.

Консультация оказывается, как разовая услуга продолжительностью не менее 45 минут. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией без ограничений, в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Получатель будет иметь возможность выбора времени консультации: в рабочее время в рабочий день, или после окончания времени в рабочий день, или в нерабочий день (суббота). Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной услуги при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи. Организации, специалисты которых участвуют в предоставлении консультативной помощи, должны предусмотреть материальное поощрение работающим во вне рабочее время.

4.3. Порядок информирования родителей.

Информирование родителей детей, посещающих дошкольные образовательные организации о получении консультации специалистов в той или иной форме осуществляется в самой организации через информационные стенды, флаеры (рекламные листовки), буклеты о возможностях для родителей получать консультативные услуги. На всех официальных сайтах образовательных организаций размещается материал о консультативных услугах, времени и месте их получения.

Также информирование осуществляется через:

- создание страниц в социальных сетях, рассказывающих о консультативных услугах, и где именно родители могут их получить;
- СМИ, баннеры, голосовую рекламу.

5. Сроки отчетности, формы учета обращений и статистической отчетности.

5.1. Сроки предоставления отчетности.

Муниципальный координатор предоставляет *главному координатору проекта* статистические данные об услугах психолого-педагогической, методической и консультативной помощи ежемесячно (1-го числа каждого месяца) и ежеквартально (до 5-го числа отчетного периода).

Координатор в образовательной организации предоставляет статистический отчет муниципальному координатору в установленные последним сроки.

5.2. Формы учета обращений и статистической отчетности:

- Журнал учета обращений родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, за психолого-педагогической, методической и консультативной помощью (ведется всеми участниками реализации проекта) (приложение 1).

- Анкета оценки качества услуг (заполняется родителями, законными представителями) (приложение 2).

- Бланк статистической отчетности (приложение 3).

Приложение № 1

Журнал учета обращений родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, за психолого-педагогической, методической и консультативной помощью

ГБУ РА «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» в 2019 году.
(*наименование организации*)

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. родителя (законного представителя)	Оказанная услуга	Кем оказана (педагогический работник ДОО)	Удовлетворенность услугой*	Подпись родителя (законного представителя)

* Удовлетворенность услугой проводится с помощью анкетирования или опроса

Анкета
оценки качества услуг, предоставляемых
ГБУ РА «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной
помощи»

Тема консультации: _____

Инструкция: Оцените по 5-балльной шкале оказанную услугу: (5 - отлично, 4 - скорее хорошо, 3 - удовлетворительно, 2 - плохо, 1 - хуже некуда)

3. Оценка удовлетворительности консультацией в целом:

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

4. Пожелания, замечания на будущее:

Фамилия, имя,
отчество: _____

Дата _____

Благодарим за участие в анкетировании!

Бланк статистической отчетности

Приложение 3

Муниципальное образование Исполнитель информации ФИО, контактный телефон	Кол-во проведенных консультаций для родителей (замещающих лиц) в _____ 2019 г.				Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
	Всего	ДОУ		ОО	
		ранняя помощь до 3л 11 мес.	от 4 до 7 лет		