

Министерство образования Пензенской области
Государственное бюджетное учреждение Пензенской области
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской
области»
(ППМС центр Пензенской области)

ПРИКАЗ

_____28.02.2020_____ № _____7_____

г. Пенза

О развитии Службы 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, в рамках реализации проекта «Консультация. Мотивация. Компетенция»

На основании протокола заседания комиссии Министерства просвещения Российской Федерации по конкурсному отбору на представление в 2020 году грантов из федерального бюджета в форме субсидий юридическим лицам от 20.09.2019 №3, Министерства просвещения РФ от 07.05.2019 №231, в рамках реализации проекта «Консультация. Мотивация. Компетенция», **п р и к а з ы в а ю**:

1. Продолжить развитие «Службы 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» (далее - Служба консультативной помощи), в рамках реализации проекта «Консультация. Мотивация. Компетенция».

2. Утвердить прилагаемые:

Список реализаторов проекта - привлеченных специалистов междисциплинарной команды 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 (приложение 1 к настоящему приказу);

Состав координационно-аналитического совета по мониторингу реализации проекта в целях объективной оценке и своевременной корректировке условий и содержания оказания услуг консультативной помощи, работы Службы консультативной помощи в соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения РФ, утвержденных распоряжением правительства РФ от 01.03.2019 № Р-26, методических рекомендаций

Министерства просвещения РФ от 14.02.2020 №07-1481 (приложение 2 к настоящему приказу);

«Положение о Службе консультативной помощи, в рамках реализации проекта «Консультация. Мотивация. Компетенция» на 2020 год (далее - Положение о консультативной Службе) (приложение 3 к настоящему приказу);

«Порядок оказания услуги 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 - Порядок оказания консультативной помощи), (приложение 1 к Положению о консультативной Службе);

Формы бланков учётно-отчётной документации («Договор об оказании платных услуг» с привлеченными специалистами, «Заявление родителя (законного представителя)», «Журнал учета проведенных консультаций», «Анкета удовлетворенности оказанием консультативной помощи» (приложения 1, 2, 3, 4 к Порядку оказания консультативной помощи).

3. Организовать работу Службы консультативной помощи в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными распоряжением правительства РФ от 01.03.2019 № Р-26, методическими рекомендациями Министерства просвещения РФ от 14.02.2020 №07-1481, сметой проекта, согласованной с Министерством просвещения РФ (письмо от 16.01.2020 № 07-375), Порядком оказания консультативной помощи, утвержденным настоящим приказом.

4. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на директора ППМС центра Пензенской области Коломенцеву Е.В.

Директор



Е.В. Коломенцева

**Список специалистов
в рамках проекта
на 2020 год**

№п/п	ФИО	Специальность	Контактный телефон, e-mail
1	Смирнова Ирина Федоровна	Методист	8-905-015-39-36 ifsmirnova@list.ru
2	Гарина Елена Николаевна	Педагог - психолог	8-960-318-66-67 elena.garina87@mail.ru
3	Князькина Светлана Юрьевна	Учитель-логопед	8-987-508-22-51 Skulkova10@mail.ru
4	Оветченко Галина Сергеевна	Педагог - психолог	8-961-352-72-61 garina.ovetchenko@yandex.ru
5	Яковлева Наталья Николаевна	Педагог - психолог	8-906-159-88-89 79061598889@yandex.ru
6	Яшкина Ирина Владимировна	Педагог - психолог	8-960-326-26-60 pach_sosch1@mail.ru
7	Бирюкова Ирина Руслановна	Педагог - психолог	8-908-530-46-84 irinabiryuk1307@yandex.ru
8	Емелина Ольга Олеговна	Педагог - психолог	8-963-111-92-89 emelinaolia1991@gmail.com
9	Зябирова Ильмера Фягимовна	Педагог - психолог	8-927-367-39-28 ilmera.zyabirova@yandex.ru
10	Миронова Оксана Юрьевна	Педагог - психолог	8-962-474-03-69 omironova@mail.ru
11	Тимофеева Елена Станиславовна	Педагог - психолог	8-927-384-71-49 timofeeva.1972@mail.ru
12	Онтикова Ольга Сергеевна	Педагог - психолог	8902-083-47-82 ontikowa@yandex.ru
13	Киселева Дарья Викторовна	Педагог - психолог	8-927-099-56-14 bukareva-darya@mail.ru
14	Кабикова Анастасия Валерьевна	Педагог - психолог	8-964-874-87-31 ovodkova.nastya@mail.ru
15	Шахова Елена Игоревна	Педагог - психолог	8-909-321-29-49 Malvile@yandex.ru
16	Умная Юлия Борисовна	Педагог - психолог	8-953-022-47-03 yuliya.umnaya@gmail.com
17	Карамышева Татьяна Николаевна	Педагог - психолог	8-964-871-00-78 tat-jana08@mail.ru
18	Гордеева Светлана Викторовна	Социальный педагог	8-960-318-55-97 gor_deev@mail.ru
19	Пастухова Татьяна Анатольевна	Учитель -	8-927-365-70-77

		дефектолог	tanya.pastukhova.2014@bk.ru
20	Борисова Людмила Львовна	Педагог - психолог	8-967-445-27-65 lyudapenza@bk.ru
21	Литвинова Татьяна Анатольевна	Социальный педагог	8-960-317-96-18
22	Коновалова Ольга Владимировна	Методист	8-904-854-65-18 olgav158@list.ru
23	Кривулина Татьяна Валерьевна	Учитель - логопед	8-950-239-49-61 anatalix@mail.ru
24	Холюкова Ирина Владимировна	Педагог - психолог	8-937-913-30-34 iv.153@mail.ru
25	Козина Оксана Александровна	Педагог - психолог	8-937-914-34-70 kozina.po@mail.ru
26	Карасева Елена Сергеевна	Педагог - психолог	8-927-380-35-29 KarasevaEl1969@mail.ru
27	Захарова Наталья Борисовна	Педагог - психолог	8-903-323-41-14
28	Четайкина Наталья Александровна	Клинический психолог	8-937-407-70-12
29	Говоруха Екатерина Николаевна	Учитель - логопед	8-987-507-50-02 govoryx@mail.ru
30	Потапова Евгения Олеговна	Педагог - психолог	8-905-456-25-32 jenya-shults@mail.ru
31	Новикова Светлана Дмитриевна	Педагог - психолог	8-987-522-83-40
32	Панкова Татьяна Владимировна	Педагог - психолог	8-987-076-35-22
33	Филиппова Мария Викторовна	Педагог - психолог	8-967-442-87-27
34	Бывшева Татьяна Валентиновна	Педагог - психолог	8-927-098-29-29
35	Сафина Вера Владимировна	Педагог - психолог	8-963-109-85-52 vera-safina@mail.ru

Состав
координационно-аналитического совета
по мониторингу реализации проекта

Токарева Елена Алексеевна	Специалист Управления воспитания, дополнительного образования и защиты прав детей (по согласованию)
Коломенцева Елена Викторовна	Директор государственного бюджетного учреждения Пензенской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области»
Перекусихина Ирина Анатольевна	Руководитель Службы 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, в рамках реализации проекта «Консультация. Мотивация. Компетенция»
Смирнова Ирина Федоровна	Старший методист государственного бюджетного учреждения Пензенской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области»
Карамышева Татьяна Николаевна	Главный внештатный психолог системы образования Пензенской области
Коновалова Ольга Владимировна	Методист государственного бюджетного учреждения Пензенской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области» (начальник структурного подразделения ППМС центра)

Положение
о Службе консультативной помощи,
в рамках реализации проекта
«Консультация. Мотивация. Компетенция»

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет назначение, организационную структуру, содержание услуг, принципы и порядок организации работы Службы консультативной помощи (далее - Служба).

Служба предназначена для повышения эффективности уровня компетенций родителей (законных представителей) по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Организационно-правовую и координирующую функцию осуществляет руководитель Службы - директор ППМС центра Пензенской области.

Деятельность Службы в рамках модели регламентирована нормативными правовыми актами в рамках законодательства Российской Федерации, Пензенской области, локальными актами ППМС центра Пензенской области, включая настоящее Положение.

2. Основные задачи Службы

Задачи:

- создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте;
- поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в образовательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

3. Организационная структура модели Службы, целевая группа

Основными элементами организационной структуры модели Службы являются:

1. Стратегический, организационно-правовой и координирующий уровень

Стратегическая функция принадлежит Министерству образования области.

2. Содержательный, практический уровень

Включает Службу, созданную из привлеченных специалистов педагогического, методического, клинического профиля, осуществляющих все определенные проектом виды консультирования, как на базе центра, так и в рамках мобильных форм.

Правовым инструментом содержательного уровня является заключенный со специалистом Службы - консультантом Договор об оказании планых консультативных услуг, финансовое обеспечение которого реализуется ежемесячно в соответствии с Актом фактически выполненных работ, подкрепленным следующими отчетными документами:

- при очной консультации - заявление родителя (законного представителя), граждан, выразивших желание взять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей;

- при дистанционной (телефонной, видео - скайп) - заявления родителя (законного представителя), оформленного консультантом со слов заявителя, «Журнал учета проведенных консультаций».

Практическим звеном Службы являются:

- «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области» и его сектора:

- «Базовые психолого-педагогические кабинеты» Государственного бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области»;

- Центральная психолого-медико-педагогическая комиссия;

- Консультативные пункты замещающих семей.

3. Уровень потребителей услуг представляют родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Основным организационно-правовым инструментом механизма реализации услуг в рамках проекта является запрос (заявление) на консультативную услугу.

Запрос в Службу может поступить следующим образом:

- непосредственно в ГБУ ПО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (г.Пенза, ул. Тимирязева, 125, каб. 9);

- на официальный сайт ГБУ ПО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ppms.edu-penza.ru).

На основании личного обращения, или запроса по телефону специалистами Службы оказывается консультативная помощь, по итогам консультации оформляется запись в «Журнале учета проведенных консультаций».

Получателями услуг в рамках консультативной модели являются граждане различных категорий:

- родители (законные представители) детей, в том числе детей раннего возраста до 3-х лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги. Для этой цели разрабатывается анкета.

4. Содержание формы и виды услуг Службы

Содержанием услуг, оказываемых Службой, является консультативная помощь (далее - консультация), представляющая собой **устную консультацию** в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник - консультант, специалист Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Специалистами Службы в рамках проекта признаются работники, привлеченные для оказания консультативных услуг на основании гражданско-правовых договоров. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации.

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.

Формами и видами услуг устного консультирования в рамках проекта «Консультация. Мотивация. Компетенция» признаются:

- очная консультация (оказание услуги очно, в помещениях Службы, как в здании Центра, его секторов, так и в местах, определенных для проведения выездных консультаций),
- очная выездная консультация (оказание услуги очно, по месту жительства получателя услуги),
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

Длительность консультации - 45 минут.

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах.

5. Основные принципы консультирования

Консультативная модель, лежащая в основе создания Службы, основана на следующих профессионально-этических принципах:

приоритетности интересов ребенка - соблюдение и охрана интересов ребенка в ситуации «ребенок - родители - социум»;

добровольности и конфиденциальности обращения за консультацией;

компетентности и ответственности консультанта;

научности и технологичности - использование научно обоснованных и апробированных в психолого-педагогической практике технологий и методик;

системности и комплексности - организация междисциплинарной системной работы с получателями услуги;

превентивности - обеспечение профессиональной помощи на раннем этапе проблемы.

6. Ответственность специалистов Службы консультирования

В установленном законодательством РФ порядке специалисты Службы несут ответственность за надлежащее исполнение обязательств, закрепленных гражданско-правовым договором, позициями настоящего Положения.

7. Документы Службы

Единым, для всех специалистов службы, исчерпывающим пакетом документов, обеспечивающим консультативную деятельность в рамках Службы, являются:

- Заявление родителей (законных представителей) об оказании консультативной помощи с согласием на обработку персональных данных;

- «Журнал учета проведенных консультаций».

Порядок
оказания услуги 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 - Порядок)

Наименование раздела Порядка	Содержание требований к разделу Порядка
1. Общие положения	1.1. Настоящий Порядок устанавливает основные виды, формы, методы и стандарт оказания консультативной помощи
2. Целевая группа	<p>2.1. Получателями услуг в рамках консультативной модели являются граждане различных категорий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - родители (законные представители) детей, в том числе детей раннего возраста до 3-х лет; - граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. <p>2.2. Такие категории граждан, как граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения Службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребёнка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребёнка дошкольного возраста, не обучающегося в ОО, проживающим вне пределов транспортной доступности, имеют первоочередное право на получение выездной формы консультации.</p>
Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления консультативной помощи	<p>1. Информирование о порядке предоставления консультационной услуги осуществляется в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального информирования; - публичного информирования. <p>Индивидуальное информирование производится в следующих формах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при личном обращении заявителя непосредственно в ГБУ ПО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (г. Пенза, ул. Тимирязева, 125, каб. 9). - с использованием средств телефонной связи с 8.00 до 9.00 и с 17.00 до 20.00 с понедельника по субботу; - при письменном обращении (почтой, электронной почтой - на официальный сайт ГБУ ПО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ppms.edu-penza.ru). <p>Основными требованиями к информированию Заявителя являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - достоверность и полнота информирования; - четкость в изложении информации; - удобство и доступность получения информации; - оперативность предоставления информации. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости,

	<p>и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.</p> <p>Специалист Службы может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультативная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется.</p> <p>2. Публичное информирование заявителя об услуге.</p> <p>2.1. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, печатных СМИ, радио, телевидения (далее - СМИ).</p> <p>2.2. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном сайте Службы, информационных стендах.</p>
<p>Электронный адрес Службы</p>	<p>oblcentr@mail.ru</p>
<p>Результат предоставления услуги</p>	<p>Результатом предоставления услуги является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление двух видов устной консультации в виде ответов на вопросы заявителя, которую предоставляет квалифицированный специалист Службы, в следующих формах: <ul style="list-style-type: none"> очной (стационарной, или выездной) дистанционной (по телефонной, или Интернет связи).
<p>Срок предоставления услуги</p>	<p>Консультация оказывается как разовая услуга, протяженностью 45 мин. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Рекомендуется, чтобы была возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.</p> <p>В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, Служба обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.</p> <p>В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить, по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.</p> <p>Обратившийся в течение года может заявиться на консультацию не более 5 раз.</p>

Документы, необходимые для предоставления услуги	1. Заявление родителя, законного представителя
Основания для отказа в предоставлении услуги	<p>Основаниями для отказа в оказании консультативной помощи являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поступление обращения по вопросам, не входящим в компетенцию Службы; - заявление, не поддающееся прочтению; - заявления, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.
Размер оплаты услуги	Консультация предоставляется бесплатно
Требования к помещениям и условиям предоставления услуги	<p>Формы и виды услуг определяются следующими материально - техническими условиями.</p> <p><i>Очная консультация</i> оказывается в отвечающих санитарным нормам, оснащенных мебелью и оборудованием, позволяющим пользоваться сетью Интернет, помещениях здания областного ППС центра и помещениях, где располагаются специалисты «Базовых психолого-педагогических кабинетов», «Консультативных пунктах замещающих семей», консультационных кабинетах организаций системы образования Пензенской области.</p> <p><i>В рамках выездной консультации</i> (услуга предоставляется по месту жительства) консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет. Право на выездную консультацию будут иметь граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения Службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы.</p> <p>Право выбора консультанта в данном случае не реализуется. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. 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.</p> <p><i>Дистанционная консультация</i> (по выбору получателя услуги дистанционная консультация оказывается посредством телефонной связи, связи с использованием Интернет-соединения).</p>
Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	<p>1. Показателями доступности предоставления услуги являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> возможность получения информации о порядке оказания муниципальной услуги путем индивидуального и публичного информирования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий; возможность получения услуги по месту жительства; возможность предоставления условий организации деятельности с ребенком вовремя получения консультации на

	<p>базе Лекотеки;</p> <p>2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:</p> <p>отсутствие обоснованных жалоб;</p> <p>наличие положительных отзывов по итогам консультаций, в том числе на портале «Растим детей рф».</p>
Состав услуги	
Факты, являющиеся основанием для оказания услуги	<p>Основанием для оказания услуги является личное или онлайн обращение Заявителя (законного представителя).</p>
Содержание услуги	<p>Механизм реализации консультативной модели включает следующие последовательные и связанные между собой стадии:</p> <p>- <i>поступление и запроса</i> (при непосредственном обращении в Центр, в форме телефонных переговоров; в форме электронной записи), его фиксация в рабочем порядке (назначение времени и даты предоставления услуги).</p> <p>Потребители услуг получают услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Первичное заявление, запрос может поступить как в устной, так и в письменной форме.</p> <p>Получатель услуги имеет право выбора консультанта. Информация о консультантах Службы размещается на сайте Службы. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта в выбранной родителем (законным представителем) форме.</p> <p>В рамках данной стадии специалист Службы - консультант:</p> <p>- <u>при личном посещении берет с родителя (законного представителя), гражданина заявление, в котором есть согласие на обработку персональных данных, e-mail.</u></p> <p>Обеспечивается возможность получения консультации не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи, при этом предоставляется, как минимум, две категории времени получения консультации: в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день.</p> <p>Результатом процедуры является определение даты и времени консультации.</p> <p>- <i>подготовка к консультированию</i></p> <p>В целях более эффективного оказания услуги специалист Службы, при оформлении запроса, может предложить обозначить тематику консультации, предложить выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная). Результатом процедуры является определение тактики консультирования.</p> <p>- <i>консультирование потребителей услуг по запрашиваемому вопросу</i></p> <p>Включает устные ответы на вопросы заявителя</p> <p>- <i>учет и оценка оказания консультативной помощи</i></p>

	По итогам консультации осуществляется запись в «Журнале учета проведенных консультаций. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги (анкета), даны разъяснения об оценке консультаций на сайте «Растим детей.РФ».
Формы контроля за оказанием услуги	
Порядок осуществления текущего контроля	Текущий внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Порядком осуществляется директором учреждения, руководителем Службы, бухгалтером, координационно-методическим советом в форме: Оперативного контроля (по конкретному обращению Заявителя); 2. Итогового контроля (по итогам).

**Договор
об оказании консультативных услуг**

г.Пенза

от « ____ » _____ 2020г.

Государственное бюджетное учреждение Пензенской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области», в лице директора Коломенцевой Елены Викторовны, действующей на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Заказчик», _____, именуемый в дальнейшем «Консультант», заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. «Консультант» обязуется выполнить услуги по оказанию консультативной помощи, представляющей собой устную консультацию в виде ответов на вопросы родителей (законных представителей), граждан, выразивших желание взять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в области обучения и воспитания детей, реализации их прав и законных интересов, в соответствии с приложение №1 к настоящему Договору, – далее Услуги.

1.2. Услуги оказываются в период с « _____ » 2020 года по « _____ » 2020 года.

1.3. Оказанные услуги оформляются ежемесячным подписанием Акта об оказанных услугах в двух экземплярах в соответствии с настоящим Договором.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Консультант обязуется качественно и своевременно оказывать услуги по настоящему Договору в соответствии с приложением №1 к настоящему Договору.

2.2. Заказчик обязуется своевременно выплачивать Консультанту причитающееся ему денежное вознаграждение за оказанные услуги на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а также обеспечить Консультанта необходимыми для оказания услуг условиями.

2.3. Консультант обязан иметь соответствующее образование, оказывать услуги квалифицированно, бережно относиться к оборудованию и к материалам Заказчика/Клиента во время оказания услуг.

2.4. Консультант обязуется соблюдать требования конфиденциальности при оказании услуг, обозначенных в п.1.1 настоящего Договора.

2.5. Консультант обязан оказать Услуги в полном объеме и с надлежащим качеством в срок, указанный в п. 1.2. настоящего Договора.

3. Размер и порядок оплаты услуг

3.1. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, определяется в размере _____ рублей _____ копеек.

3.2. В стоимость услуг не включен размер страховых взносов на обязательное страхование (в Пенсионный фонд и Фонд обязательного медицинского страхования). Размер взносов определяется Заказчиком самостоятельно в соответствии с действующим законодательством РФ. Обязанность начисления и перечисления страховых взносов, НДС и отчетности по ним возлагается на Заказчика. Размер взносов составляет _____ рублей _____ копеек.

3.3. Услуги считаются оказанными после подписания акта выполненных работ Заказчиком.

3.4. Расчеты за оказание услуг производятся путем перечисления Заказчиком денежных средств на текущий счет Консультанта в течение 10 рабочих дней по Акту выполненных работ.

4. Прочие условия

4.1. Условия, на которых заключен настоящий договор, могут быть изменены либо по соглашению сторон, либо в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации. Все изменения к договору оформляется в виде дополнительного соглашения, являющегося неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению сторон.

4.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты Консультанту фактически понесенных им расходов.

4.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения сторонами обязательств по настоящему договору они несут ответственность, предусмотренную ГК РФ, Федеральными законами и иными нормативами правовыми актами.

4.5. Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Договор вступает в силу с момента подписания сторонами и действует до 31 декабря 2020г.

5. Адреса и реквизиты сторон

Заказчик

Консультант

Спецификация

1	Наименование расходов	Расчет		Сумма (руб.)
		Цена за одну услугу (консультацию) (рублей)	Кол-во услуг (консультаций)	
2	Услуги по оказанию консультативной помощи, представляющей собой устную консультацию в виде ответов на вопросы родителей (законных представителей), граждан, выразивших желание взять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в области обучения и воспитания детей, реализации их прав и законных интересов			

Всего по смете: _____ (_____) рублей 00 копеек, без НДС.

Заказчик

Консультант

**Акт выполненных работ
по договору об оказании консультативных услуг**

г. Пенза

« ____ » _____ 2020

Государственное бюджетное учреждение Пензенской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Пензенской области», в лице директора Коломенцевой Елены Викторовны, действующей на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Заказчик», _____, и именуемый в дальнейшем «Консультант», _____, составили настоящий акт о нижеследующем:

1. В период с « ____ » _____ 2020 по « ____ » _____ 2020 консультантом были выполнены работы по оказанию консультативной помощи, представляющей собой устную консультацию в виде ответов на вопросы родителей (законных представителей), граждан, выразивших желание взять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в области обучения и воспитания детей, реализации их прав и законных интересов в количестве _____ консультаций.

Количество оказанных услуг (консультаций) _____

Цена услуги _____

Стоимость выполненных работ составляет: _____ рублей ____ копеек.

Расчет: (кол-во фактически проведенных консультаций X 220 руб. (стоимость 1 услуги))

2. Выполненные работы и оказанные услуги соответствуют требованиям, установленным условиями договора, выполнены в срок, оформлены в надлежащем порядке и полностью приняты Заказчиком. Заказчик не имеет претензий к Консультанту относительно качества и объема выполненных работ и оказанных услуг.

3. Настоящий акт составлен в двух экземплярах и в соответствии с условиями договора является основанием для проведения расчетов Заказчика с Консультантом за выполненные работы и оказанные услуги.

Консультант

Заказчик

М. П.

М. П.

Приложение 2
к Порядку оказания
консультативной помощи

Директору ППМС центра Пензенской области
Е.В. Коломенцевой

(ФИО родителя
(законного представителя), гражданина),
проживающего по адресу:

тел. _____

e-mail _____

**Заявление
на получение услуг Службы консультативной помощи**

Прошу предоставить методическую, психолого – педагогическую, диагностическую консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам воспитания и развития моего ребёнка.

Консультацию прошу провести в очной, дистанционной форме: по средствам телефонной связи, видео - связи (*подчеркнуть*).

В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», необходимых для получения услуг **Службы консультативной помощи**, я

(фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя), гражданина)

Согласна - (сен) на обработку, хранение персональных данных в отношении меня и моего несовершеннолетнего ребенка.

« ___ » _____ 2020 г. _____ (подпись) _____ (расшифровка)

(титульный лист)

**«Журнал учета проведенных консультаций обратившихся в
Службу консультативной помощи»**

Консультант _____
(специальность, ФИО)

начат _____
окончен _____

(страничка Журнала)

№ п/п	Дата, время проведения консультации	Тема консультации	Форма проведения	ФИО обратившегося родителя	Контактный телефон обратившегося (по согласованию)	Подпись консультанта

Анкета

«Удовлетворенность оказанием консультативной помощи»

*Уважаемые родители, граждане,
обратившиеся за помощью в Службу консультативной помощи!*

В целях совершенствования организационных и методических условий консультирования, просим Вас ответить на несколько вопросов.

1. Уровень удовлетворенности условиями оказания Службой консультативной помощи: (полнота информации о Службе, доброжелательность специалистов, доступность и быстрота получения услуги, условия) **(подчеркнуть):**

Высокий
Средний
Низкий

2. Насколько Вы удовлетворены качеством проведенной консультации **(подчеркнуть):**

Полностью
Частично
Не удовлетворены

3. Посоветовали бы Вы своим знакомым обратиться в Службу (подчеркнуть)?

Да
Нет