



УТВЕРЖДАЮ
Директор БУ «Социально-реабилитационный
Центр для несовершеннолетних г. Чебоксары»
Минтруда Чувашии
« 02 » октября 2023

Порядок оказания психологической консультативной помощи супругам, родителям в службе «Семейный МФЦ»

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок по оказанию услуги «Психологическая консультативная помощь супругам, родителям (далее - услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для ее получения в службе «Семейный МФЦ» (далее – Служба).

1.2. Получателями Услуги являются супруги, родители (далее Получатель).

1.3. Место нахождения Службы: 428027, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Гузовского, д.26, тел.: 8(8352)23-41-53, e-mail: ryabinka29@mail.ru.

1.4 Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей услуги о порядке, условиях доступа к ее получению. Информация о предоставлении Услуги размещается: на официальном сайте БУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда Чувашии в сети Интернет www.cheb-det-centr.soc.cap.ru; в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/club128850830>; в социальной сети Instagram: www.cheb-det-centr.soc.cap.ru; в группе «Семейный МФЦ» в Viber, на информационных стендах учреждения.

2. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты

2.1. Наименование Услуги «Консультативная психологическая помощь супругам, родителям» (далее – Услуга).

2.2. Услуга предоставляется психологами в социальной сфере БУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда Чувашии.

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Основания для оказания Услуги:

- письменное обращение;
- устное обращение по телефону или в Службу;
- электронная заявка.

Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным

каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

Устное обращение подразумевает посещение Службы или использование телефонной связи для получения психологической консультативной помощи.

Электронная заявка подразумевает подачу запроса в социальных сетях, на официальную электронную почту Службы.

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 записываются и регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг (возможно ведение журнала в электронном виде).

Сотрудником Службы, ответственным за выполнение процедуры регистрации заявлений, регистрируется заявление в журнал предварительной записи на оказание услуг (возможно ведение журнала в электронном виде) в день его поступления в Службу.

Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение психологу, ответственному за предоставление услуги.

2.5 Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Для предоставления услуги в индивидуальной форме (очного личного приема) заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя: для граждан РФ - паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий, для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в РФ, для лиц без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законодательством или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства в РФ.

Сотрудники Службы не вправе требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги; представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги; осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.6. Результат рассмотрения заявления о предоставлении услуги.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);

предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал учета предоставляемых услуг.

По итогам каждой оказанной услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствие с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг.

2.7 Психологическая консультативная помощь супругам, родителям предусматривает разнообразный перечень запросов: конфликты между супругами, конфликты между родителями и детьми, проблемы социализации ребенка. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

Служба не вправе навязывать получение услуги.

2.8 В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, психолога. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах его возможностей.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Получатель услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Службу к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного психолога (консультанта) для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок.

2.9 Информация о консультантах размещается на сайте Службы .

2.10 Информация, полученная психологом (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 Консультационного центра.

2.11 Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение года.

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

2.12 В Консультационном центре имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется одна категория времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день.

2.13 Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги.

Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист - консультант, психолог, обладающий необходимыми навыками,

компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов межличностных взаимоотношений, разрешения внутрисемейных конфликтов, социализации ребенка, в рамках психологической помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, психолог (консультант) доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос 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.

Информация о ключевых органах и организациях размещается публично на стенде и в сети «Интернет».

В ходе консультации психолог (консультант) оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя 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.).

При необходимости психолог (консультант) может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, психологом (консультантом) не осуществляется.

Осуществление записи хода консультации по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

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, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков или онлайн-опросов, направляется по итогам консультации на указанный в заявке электронный адрес.

2.14 Психолог (консультант) обязан отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

3. Виды и порядок оказания услуг психологической консультативной помощи

3.1 Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

3.2 Виды предоставления Услуги:

Психологическое консультирование, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания супругами, родителями особенностей межличностных, внутрисемейных отношений.

Социально-педагогическое консультирование – содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

3.3 Формы предоставления Услуги:

Очная консультация осуществляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ.

Выездная консультация проводится специалистами Службы по месту жительства получателя в ходе социального патронажа.

Дистанционная консультация оказывается специалистами Службы по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.4 Ключевые требования к конкретным видам услуг.

3.4.1 Порядок оказания услуги «очная консультация».

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

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 психологу (консультанту) возможность 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: комната ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. При этом

Служба создает условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, специалистам (консультантам) рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

Психолог (консультант) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

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 Службы, включая привлеченных специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в Службу и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя, но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации об услуге лично.

3.4.2 Порядок оказания услуги «выездная консультация».

Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан, в отношении которых осуществляется специалистами службы Социальный патронаж.

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 психолога (консультанта) в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Службой..

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 в соответствии с утвержденным графиком социальных патронажей.

3.4.3 Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием электронной почты (по согласованию с родителями).

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудиосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации специалист Службы дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

Специалист (консультант) должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой (например, как открыть файл – техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем Службы, 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, возникших со стороны Службы, то центром обеспечивается скорейшее решение данных проблем и возможности повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, то специалисты ожидают восстановления связи и обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Службы.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

3.4.4 Порядок оказания услуги «письменное консультирование».

Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации.

При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет 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.

3.4.5 Порядок оказания услуги «оперативное консультирование («горячая линия»)».

Оперативное консультирование предполагает оказание услуги специалистами Службы по вопросам, обозначенным в оперативном режиме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги посредством предоставления услуги по телефону (в том числе и сотовому).

Оперативное консультирование осуществляется специалистами Консультационного центра по сотовой связи в период с 09:00 до 17:00 в любой день недели (кроме выходных и праздничных дней) и подразумевает моментальное соединение заявителя со специалистом, ответственным за направление.

4 Делопроизводство

4.1 Ведение документации Службы выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2 Деятельность Службы регламентируется следующими локальными актами:

- Приказ директора о создании Службы;
- Положение о Службе;
- Порядок оказания услуг;
- Утвержденный график работы психологов;

4.3 В процессе деятельности Службы ведется следующая документация:

- журнал предварительной записи на консультацию по телефону;
- журнал учета предоставляемых услуг психологической консультативной помощи.

5. Информирование об Услуге

5.1 Информирование получателей Услуги о деятельности Службы организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2 БУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда Чувашии размещает документы, регламентирующие деятельность Службы, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы.

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

5.3 На информационных стендах в помещении Службы также размещается вышеуказанная информация.

6 Показатели доступности и качества Услуг

6.1 Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;

- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Службы;
- ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения Порядка;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

Служба может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Регламентом.

7 Кадровое обеспечение оказания Услуг

7.1 Услуги оказываются работниками БУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Чебоксары» Минтруда Чувашии, принятыми на работу на основании трудового договора

Заключение трудовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства.

7.2 Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Службы. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

7.3 Квалификационные требования к специалистам Службы фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах учреждения либо в гражданско-правовом договоре.