

Правила

по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшиеся без попечения родителей

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультативным пунктом Опорной службы (Далее-Правила)

1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия Детства в 2018-2027»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016г. №1096 «Об утверждении перечня общественно-полезных услуг к критерием оценки качества их оказания»;

- Распоряжение правительства Российской Федерации от 23 января 2021г. №122 «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;

- Приказ генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011г. №450 «О введении в действие в действие в инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

- Письмо Минпросвещения России от 31.01.2020 №МР-88/07 «О методике оценке качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи); - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021г. №2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

1.3. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

2. Термины и определения

Применяемые термины и определения в настоящих правилах имеют следующие значения:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Получатель Услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей сирот, оставшихся без попечения родителей, имеющих потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растим детей.рф» (далее – федеральный портал «Растим

детей.рф») – информационная система оказания информационнопросветительской, методической и консультационной поддержки родителей (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующих формированию родительского сообщества.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее Служба) – некоммерческая организация (далее - Организация) / структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателем Услуг.

Специалист консультативного пункта (далее – консультант) – лицо, привлеченное для оказания Услуг обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

3. Порядок оказания Услуг

3.1 Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетенции родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданам, желающими принять на воспитание в свои семьи детей оставшихся без попечения родителей.

3.2. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3.3. Оказание Услуги осуществляется консультативным пунктом на безвозмездной основе и обеспечивает доступность Услуги независимо от

места проживания уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей услуги

3.4. Общее руководство деятельностью консультативного пункта осуществляется руководителем организации ГБУ ДПО «РЦППМСП».

3.5. В своей деятельности консультативный пункт руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления.

3.6. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, порядка оказания Услуг, а также контроль за удовлетворением запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь.

3.7. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – Услуга) представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

3.8. **Диспетчерское консультирование** предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психологопедагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях.

3.9. **Содержательное консультирование** предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи консультативного пункта.

3.10. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной жизни и др. с выдачей участникам *сертификата*.

3.11. Конкретное содержание Услуги (оказание психологопедагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование,

консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получателем Услуги, исходя из потребностей ее получателя, и чтобы услуга была доступна для получателя. Служба организывает присмотр за ребенком на время получения Услуги.

3.12. Службы не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

3.13. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.14. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн -опросов, тестов.

3.15. Услуга может быть оказана:

✓ очно (очная консультация) — в помещении Службы, по месту проживания / обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

✓ дистанционно (дистанционная консультация) — с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

✓ В форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

3.16. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей оставшихся без попечения родителей вправе

сформулировать запрос самостоятельно или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

3.17. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Службу по телефону, электронную почту, социальные сети, лично с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

3.18. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель

Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

3.19. Получатель обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в службу или непосредственно в момент оказания Услуги

3.20. Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течении 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу круглосуточно на безвозмездной основе.

3.21. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

3.22. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

3.23. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.24. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуг засчитывается в количестве одной.

3.25. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

3.26. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 18 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- родители (законные представители) детей с девиантным поведением;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;
- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, воспитании, развитии и социализации детей.

3. 27. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте ГБУ ДПО «РЦППМСП», и консультативных пунктах в Чеченской Республике, СМИ, а также в социальных сетях, на информационных стендах образовательных организаций, участвующих в проекте.

3.28. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

3.29. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

3.30. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

3.31. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на

бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.32. Получатель услуги вправе осуществлять аудио или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

3.33. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.34. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документальное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией).

3.35. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, и (или) Службой в рамках работы, 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 Организации.

3.36. Оценка качества оказания Услуги производится непосредственно после ее оказания устно, письменно через сайт «Растим детей.рф» не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются консультантами (педагоги-психологи, учителялогопеды, социальный педагог): привлеченными к оказанию Услуг на основании договора гражданско-правового характера.

4.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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 в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

4.4. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

4.5. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

4.6. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам:

□ любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;

□ должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог - психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

□ должности социальный педагог, и др. компетенции, которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах

ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действии по решению возникающих проблем ребенка.

4.7. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультации (в случае наличия у Организации транспорта).

5. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

5.1. Перечень видов услуг определяется Службой, утверждается приказом и размещен на официальном сайте.

5.2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Службы, консультативного пункта),
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении),
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

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

5.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 1.2.3685-21 ["Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и \(или\) безвредности для человека факторов среды обитания"](#) утверждённым постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2.

5.5 Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

5.6. Консультант для проведения выездной консультации имеет 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.

5.7. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения WhatsApp, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями)).

5.8. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

5.9. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

6.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием, программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

6.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

6.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

6.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

6.7. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона.

6.8. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба размещает информацию о содержании

оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».