

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ «ИВОЛГА» ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД БОР  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

УТВЕРЖДЕНО

приказом

МАУ ДО ЦППМСП «Иволга»

от 09.01.2023 №1-ч



### ПОРЯДОК

оказания 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 2023 году

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба).

1.2. Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240
- «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по

делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 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»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

1.3. Для целей настоящего Порядка применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее – Услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

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

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

**Специалист Службы** (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуги, обладающее соответствующими знаниями,

навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

## **2. Правила оказания услуг**

2.1. 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.

2.2. Формы и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем они обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуг;

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очной форме;

- удовлетворение запроса получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.3. Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

2.3. 3.1. Получателями Услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации от 0 до 8 лет;

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации от 0 до 8 лет;

- родители (законные представители), чьи дети находятся на семейном обучении, от 0 до 18 лет;

- граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, от 0 до 18 лет;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, от 0 до 18 лет;

- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидностью от 0 до 18 лет;

- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, от 0 до 18 лет;

- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, от 0 до 18 лет;

- родитель-одиночка ребенка от 0 до 18 лет;

- разведенный родитель ребенка в возрасте от 0 до 18 лет;

- родитель-инвалид ребенка от 0 до 18 лет;

- иные категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей.

2.4. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их

подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

2.5. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.6. Служба не оказывает 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.

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.

2.7. 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 и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

2.8. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

2.9. 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 персональных данных.

2.10. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

2.11. Организации рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

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

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

2.14. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

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

2.16. 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.

2.17. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы

получателя Услугив органах и организациях и т.п.). Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

2.18. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя.

2.19. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

2.20. Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.21. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

2.22. 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.

2.23. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

2.24. 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.

2.25. Службой предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая



производится непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги (Приложение).

2.26. Срок хранения заявлений, оценки получателя Услуги и журналов консультантов учета 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 составляет 1 год.

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

### **3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

3.1. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги (выездная очная консультация).

- обучающее мероприятие с выдачей сертификата, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания;

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону);

- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1 Услуги оказываются консультантами, принятыми на работу на основании трудового договора или привлеченными к оказанию Услуги на основании гражданско-правового договора.

4.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг.

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», «Юриспруденция», 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. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

4.5. 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 – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт 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, действий по решению возникающих проблем ребенка.

4.6. 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 консультаций (в случае наличия у Организации транспорта).

## **5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

5.1. 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.

5.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием 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.

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

5.4. В консультационных пунктах могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка, если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

5.5. 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.

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

5.7. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования.

5.8. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации и консультационные пункты Службы обеспечивают размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».





