

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



УТВЕРЖДЕНО
приказом МАУ ДО ЦПМСП «Иволга»
от 11.03.2022 № 16-о

ПРАВИЛА

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

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Региональной службой 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. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации,
- Семейный кодекс Российской Федерации,
- Конституцией Российской Федерации,
- Конвенцией ООН о правах ребенка,
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 24.07. 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»,
- Указ Президента Российской Федерации от 29.05.2017 г. №240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 – 2027 гг.»,
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 г. №1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»,

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23.01.2021 г. №122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства до 2027 года»,

- письмо Минпросвещения России от 30.01.2020 г. №МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи),

- распоряжением Минпросвещения России от 10 августа 2021 года №Р-183,

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021г. №2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3.685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

- письмом Министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области от 05.07.2019 №316-165486/19 (методические рекомендации),

- приказом управления образования и молодежной политики администрации городского округа город Бор Нижегородской области от 06.05.2019 г. № 456-о «Об организации работы по созданию службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».

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

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

- беременные женщины;

- 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, поведении, развитии и социализации детей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. 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 сайтах Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» городского округа город Бор Нижегородской области, базовых площадок, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

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

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования,

воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального 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.

2.3. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи 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 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.

Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием

дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

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

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

2.6. 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, предоставленные получателем Услуги, 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.

2.7. Осуществление аудио- или видеозапись 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.

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

2.8. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

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

2.10. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 10 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.11. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

2.12. 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 обращаться в соответствующие органы организации.

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

3.1. Перечень видов услуг определяется Службой, утверждается приказом МАУ ДО ЦППМСП «Иволга» и размещен на официальном сайте.

3.2. Виды услуг:

- 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-телекоммуникативных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

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

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)

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

3.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 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 и Постановлению Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021г. №2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3.685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

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

3.6. 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.

3.7. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного

обеспечения Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями).

3.8. 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.

3.9. 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).

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

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

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

4.3. Услуги оказываются педагогическими работниками Службы, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего квалификационного уровня в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

4.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

4.3. Педагогические работники Службы, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

4.4. Специалисты Службы имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

5. Порядок оказания услуг

5.1. Получатель Услуги запрашивает консультации по собственному желанию, организация не вправе навязывать получение услуги. Получатели Услуги обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

5.2. Обращение получателя Услуги в Службу за консультацией может происходить в следующих формах:

- очное обращение в Службу;
- обращение по телефону Службы.

5.3. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения Услуги, или непосредственно в момент начала консультации.

5.4. Служба обеспечивает возможность предоставления услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи, допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения.

5.5. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги может подбираться соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания Услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей.

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

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

5.8. 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 учитывается в количестве одной.

5.9. Все обращения в Службу за консультацией фиксируются в Журнале 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.

5.10. После регистрации обращения сотрудник Службы связывается с получателем услуг для определения вида, даты, времени, места консультации.

5.11. В ходе очной и выездной консультации получатель услуг оформляет заявление на оказание услуги, в котором указывает персональные данные, подтверждаемые подписью. Рекомендованный перечень персональных данных: фамилия, имя, отчество родителя, фамилия и имя ребенка, дата рождения ребенка, населенный пункт проживания, контактный телефон, согласие на обработку и хранение персональных данных своих и ребенка. Для

упрощения получателю услуг процедуры получения услуг, он не обязан предоставлять документы, подтверждающие его персональные данные. При проведении дистанционной консультации (по телефону или с использованием Интернет-соединения) заявление заполняет консультант со слов получателя услуги, делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись.

5.12. Консультация оказывается, как разовая услуга. Факт получения очной консультации подтверждается в заявлении подписью получателя услуг. Факт получения дистанционной консультации подтверждается в заявлении подписью специалиста, проводившего консультацию. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Для получения повторной консультации в рамках одного консультационного пункта у одного или нескольких специалистов заполнение дополнительных заявлений не требуется.

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

5.14 . В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные действия (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

5.15. Срок хранения заявлений 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.

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 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, горячей линии по вопросам консультирования.