

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления

М.Е. Шевченко
15.01.2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ 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»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи и порядок 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» во Всероссийском консультационном центре «Новая линия родительского роста» (далее по тексту - Консультационный центр, Положение, Услуги).

1.2. Положение разработано в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Методические рекомендации по оказанию 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» (утв. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 г № Р-183);

- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. N 450 "О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации";

- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. N МР-88/07 "О методике оценки качества" (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 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. Консультационный центр 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 Консультационного центра, на сайтах региональных центров, а также в социальных сетях и на информационных стендах.

1.4. Консультационный центр представляет собой сеть нескольких Региональных консультационных центров, оказывающих офлайн Услуги, а также ряд взаимосвязанных информационных ресурсов, направленных на онлайн-консультирование.

1.5. За организацию работы по оказанию Услуг, подготовку отчета об оказании услуг отвечает руководитель Консультационного центра, в т.ч.:

- за объем и качество оказываемых Услуг;

- конфиденциальность предоставленных Услуги;

- соблюдение сотрудниками, оказывающими услуги, трудовой и производственной дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка;

- обеспечение хранения персональных данных консультантов и получателей Услуг.

2. Цели предоставления Услуг

2.1. Цель оказания Услуг - повышение компетентности родителей (законных представителей) детей по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребёнка, получения информации о собственных правах, правах ребёнка в сфере образования, планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребёнка вопросов, определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

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.

Услуга представляет собой:

- разовую помощь в форме индивидуального, диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребёнка

получателя Услуги, планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей;

- обучающее мероприятие по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребёнка получателя Услуги, планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей с выдачей сертификата;

- многократную помощь (серию консультаций) получателю Услуги по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребёнка получателя Услуги, планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. 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.

2.3. Оказание Услуг осуществляется по вопросам:

- развития, воспитания, обучения и социализации детей;

- 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 гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.4. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги исходя из потребностей получателя услуги.

2.5. Содержание консультаций обеспечивается в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию 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» (утв. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 г №Р-183) (далее – Методические рекомендации). Услуги должны быть направлены на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3. Содержание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

3.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования.

3.1.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

3.1.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

3.2. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Региональный консультационный центр и/или для онлайн-консультирования различными способами, в т.ч.: социальные сети, лично

3.2.1. Телефон для записи 8-800-2000-138

3.2.2. Запись по электронной почте info@ruroditel.ru

3.2.3. Запись на сайте <https://ruroditel.info/>

3.2.4. Запись в соцсетях

3.3. 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.

3.4. Продолжительность одной консультации определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.5. Условия предоставления консультаций получателю Услуги:

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

- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;

- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь;

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

3.7. 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.).

3.8. 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.

3.9. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется.

3.10. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.11. Услуга не оказывается детям.

4. Порядок и условия оказания услуг

4.1. Услуги по оказанию консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, могут быть оказаны только в добровольном порядке на безвозмездной основе.

4.2. Оказание Услуг осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

4.3. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания в пределах Российской Федерации.

4.4. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Региональный консультационный центр обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.5. Услуги предоставляются на условиях соблюдения принципов социальной справедливости:

- соблюдение прав гражданина и человека, уважение достоинства личности;
- добровольность выбора услуги или отказ от ее предоставления;
- обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности;
- соблюдение конфиденциальности исполнителем при оказании услуг получателю.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Качество предоставляемых Услуг должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.9. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио, либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Консультационный центр не предоставляет оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.

4.10. 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. Получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

4.11. Специалисты, оказывающие консультативную, психолого-педагогическую, методическую помощь для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, ведут Журнал регистрации оказанных услуг (Приложение 1).

4.12. 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 ключевых органах и организациях, деятельность которых связана с сопровождением семей имеющих детей (оказывает диспетчерскую услугу).

4.14. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению руководителя Консультационного центра.

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

4.16. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). 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.

4.17. Основаниями для отказа консультанта ответить на вопрос, либо выполнить действие служат:

- противоречие 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;

- выход 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 (оказал диспетчерскую услугу);

- выход 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.

4.18. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты.

Получатель Услуги должен иметь возможность оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, через сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее), а также путём прохождения опроса на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей "Растимдетей.рф" (консультанты вносят на портал адреса электронных почт получателей услуг).

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

5.1. Применяются следующие формы организации консультирования:

- очная консультация, включая выездную очную консультацию;
- дистанционная консультация, включающая консультирование по телефону, а также консультирование с использованием информационных технологий.

5.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

5.3. Помещение для проведения консультаций должно соответствовать требованиям к безопасности в соответствии с Методическими рекомендациями.

5.4. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Консультационный центр принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

5.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype, социальных сетей, электронной почты, открытого размещения на портале).

5.6. 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 должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Консультационного центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, консультант ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг.

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

6.2. Консультантами могут быть штатные и привлеченные специалисты с опытом работы не менее 1 года, подтвержденным документами о квалификации или сведениями о ранее исполненных работах в проектах подобного направления.

6.3. Консультанты принимаются на работу на основании трудового договора, либо привлекаются к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

6.4. Консультанты обязаны иметь документы, подтверждающие повышение квалификации или профессиональную переподготовку по тематикам оказания Услуг не ранее, чем в 2017 году.

6.5. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены студенты, обучающиеся по образовательным программам высшего образования, в соответствии с Методическими рекомендациями.

6.6. Сведения о консультантах (сведения об опыте, образовании и повышении квалификации) размещаются на сайте <https://ruroditel.info/>

6.7. Услуги оказываются консультантами, соответствующими:

- любым должностям 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. N 761н;

- должности 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. N514н;

- 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 действий граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, а также действий по решению возникающих проблем ребенка.

6.8. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах Консультационного центра.

6.9. Консультанты проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

6.10. Специалисты Консультационного центра 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.

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

7.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, помещения Региональных консультационных центров должны быть

обеспечены помещением для работы консультантов, оснащенным компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг), а также могут быть обеспечены транспортом для проведения очных выездных консультаций.

7.2. В Региональных консультационных центрах должны быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

7.3. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

7.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.5. Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

7.6. Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Служб.

7.7. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Служба принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

8. Оценка качества оказанной Услуги.

8.1. Получатель Услуги должен иметь возможность оценить качество оказанной Услуги письменно, в т.ч. анонимно, а также через сеть Интернет в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

8.2. Приоритетно оценка качества Услуг осуществляется путём прохождения опроса на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей "Растимдетей.рф" (консультанты вносят на портал адреса электронных почт получателей услуг, а получатели услуг отвечают на поступившие к ним анкеты).

9. Защита персональных данных.

9.1. Услуги оказываются в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации о защите персональных данных, в т. ч. путём заполнения получателями Услуг стандартизированных форм согласия на обработку персональных данных, а также обеспечением хранения персональных данных.

9.2. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги 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 Консультационного центра.