

Регламент
Утвержден Приказом №4С
от 28 марта 2022 г.
Руководитель
РБОО "Мужество и Гуманизм"
Злыгарев С. Г.



Регламент

Оказания услуг психолого-педагогический, 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» на 2022 год

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Регламент разработан в целях 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 (далее – Служба)

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

- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ;
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 10 августа 2021 г. № Р-183.

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- 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»
- Консультационная Служба в своей деятельности будет учитывать региональные и муниципальные правовые документы (при их наличии).

1.3. Основу системы по оказанию Услуг (консультаций) составляют Служба (Консультационный центр) и региональные консультационные центры, на основе заключенных соглашений (договоров).

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

1.5. Специалист Службы (далее – специалист) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

1.6. 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.

1.7. Кто может обратиться за консультацией?

- Родители (законные представители), имеющие детей, в том числе детей раннего возраста;
- Родители (законные представители) детей, находящихся на

семейном обучении;

- Родители (законные представители) детей с инвалидностью, с ограниченными возможностями здоровья , особыми образовательными потребностями ;

- Родители (законные представители) детей, имеющих проблемы в обучении;

- Родители (законные представители) детей, имеющих нарушения в поведении;

- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.8. Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») -информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (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 способствующая формированию родительского сообщества.

1.9. 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.

1.10. Услуга (консультация) психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказывается бесплатно для любого родителя (законного представителя) в рамках проекта.

1.11. Модели и форматы оказания помощи родителям (законным представителям) осуществляемые Службой могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:
безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг.

1.12. Служба организует информационно-разъяснительную деятельность, направленную на доведение до получателей Услуг информации об их возможностях обращаться за получением Услуг, в

различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.13. На время получения Услуги (консультации) родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, Служба (Консультационный центр) (сотрудник/волонтер) обеспечивает присмотр за ребенком.

1.14. В Службе ведется журнал учета консультаций.

2. Виды услуг и описание

Оказание Услуги должно быть направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.1. Наименование Услуги (консультации): психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Услуга представляет собой, очную или дистанционную консультацию в виде ответов на поставленные вопросы, которую оказывает квалифицированной специалист Службы (Консультационного центра), обладающий необходимыми навыками, образованием и компетенциями. Получатель Услуги вправе выбрать необходимую форму оказания Услуги.

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

2.4. При звонке на номер телефона Службы (Консультационного центра) текст приветствия, следующий:

Здравствуйте!

Вы позвонили в службу консультирования родителей. Наши консультации оказываются на бесплатной основе в рамках национального проекта «Образование».

Меня зовут... Как я могу к Вам обращаться?»

Обязательно, чтобы в тексте приветствия была информация о бесплатности услуг и что услуги оказываются в рамках национального проект «Образование».

2.5. Получатель Услуги может предварительно записаться на получение консультации в Службу различными способами (по телефону, через заполненную форму на сайте, электронную почту или прийти лично). Для получения Услуги (консультации) получатель 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).

2.6. Получатель Услуги (консультации) обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

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

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

2.7. Услуга предоставляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

2.8. 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.

2.9. Очная консультация проводится в помещениях Службы. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с

получателем Услуги, используя программы свободного доступа (Telegram, Skype, Viber, и другие).

Выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя).

2.10. Специалист для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющие 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 подключение к электросети получателя Услуги.

2.11. 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.

2.12. Службы (Консультационный центр) не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги (консультации) 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, консультант разъясняет порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендует обратиться в соответствующие органы и организации.

2.13. Получатель Услуги (консультации) вправе обратиться за оказанием Услуги(консультации) вновь каждый раз, когда у него возникает такая необходимость. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга(консультация). В случае проведения 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.

2.14. Осуществление аудио/ видео записи 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 Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы /консультанта.

2.15. Если запрос получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок, оказываемых Службы, специалист сообщает получателю об этом предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.16. В ходе оказания консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (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.). Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

2.17. После получения консультации обратившийся может оценить Услугу, письменно (методом анкетирования). Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями Услуги.

3. Порядок предоставления консультации

3.1. Средствами получения оказания консультационной психолого-педагогической, методической помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей являются:

- Устное обращение по телефону в Службу или личное посещение Службы;
- Письменное обращение;
- Электронная заявка посредством заполнения формы на сайте или через электронную почту;

3.2 Устное обращение - посещение Службы (Консультационного центра) или использование телефонной связи для получения Услуги (Консультации).

3.3. Письменное обращение может осуществляться лично получателем Услуги(Консультации) посредством отправления заявки на предоставления Услуги(Консультации) в электронном виде по интернету, где указывается контактные данные обратившегося за Услугой(Консультации).

3.4. Сотрудники Службы **не имеют права** требовать или проверять у получателя Услуги(Консультации):

- документы, подтверждающие его личность и информацию или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги(Консультации).
- предоставление дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение получателем платы за предоставление Услуги.
- осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3.5. Информация, которая получена консультантом в ходе оказания Услуги(Консультации) 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.

3.6. Порядок оказания услуг осуществляется следующим образом:

- в ходе очного консультирования специалистом Службы ответственным за предоставление Услуги дается устный ответ. Специалист должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Службы включая привлеченных специалистов.

- Продолжительность оказания консультации определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

Результатом выполнения заявки является предоставление получателю Услуги консультации лично.

3.7. Оказание дистанционной консультации заключается в оказании Услуг путем устного общения по посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернета. В ходе консультации специалист Службы дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендации и других информационных материалов по направлению. 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, при этом Услуга не учитывается повторно. Если технические проблемы возникли со стороны получателя Услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение Услуги в недельный срок.

3.8. При дистанционном консультировании специалист Службы (консультант) должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Службы. Во время консультации, специалист должен четко произносить слова, не прерывать разговор, избегать параллельного разговора окружающими людьми.

3.9. Выездная консультация организуется по предварительной записи и в течении 10 дней с момента обращения получателя Услуги.

3.10. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению службы. В такие категории будут включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы.

3.11. После оказания Услуги(Консультации), специалист Службы заносит сведения о предоставлении получателю Услуги консультации в журнал оказанных услуг, дату обращения и контактные данные при их наличии.

4. Кадровое обеспечение оказания консультаций

4.1 Кадровое обеспечение Службы осуществляется самой организацией так и привлеченными организациями с учетом действующих требований к оказанию Услуг по предоставлению психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

4.2. Служба может оказать Услуги при помощи собственных, штатных, или внештатных (привлеченных) специалистов, рекомендовать получателю Услуги обратиться в другие организации в компетенции которых входит рассмотрение данных вопросов или органы государственной власти.

4.3. Служба проводит инструктаж специалистов и ознакомляет их с Порядком предоставления Услуг, принятой организацией.

4.4. Кадровое обеспечение непосредственной деятельности Службы предусматривает в штатном расписании штатные единицы из числа педагогического состава и привлечение специалистов из числа педагогического состава на условиях гражданско-правового договора или гражданско-правового характера и не предусматривает в штатном расписании или на других условиях привлечения сотрудников из числа руководящего, вспомогательного или обслуживающего персонала.

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 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).

4.7. Руководитель Службы (уполномоченное лицо) несет ответственность за соблюдение специалистами Службы ответственными за предоставления Услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Регламента.

5. Материально – техническое обеспечение оказания консультационных услуг

5.1. Прием граждан для оказания консультационной помощи осуществляется в отдельном помещении (кабинете), которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Службы 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 (в случае закрепления такого формата оказания Услуг в Порядке предоставления Услуг, принятым Организацией деятельности Службы).

В Службе 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.

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