

Тамбовское областное государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения»
(ТОГБОУ «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ТОГБОУ «Центр лечебной педагогики
и дифференцированного обучения»
от 09.01.2025 г. № 7-о

ПРАВИЛА
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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях организации работы региональной службы 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 – региональная Служба), деятельность которой направлена на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах 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 гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Основной целью 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 – Услуга) является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, развитием, обучением и социализацией детей.

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

1.4. Оказание Услуг осуществляется региональной Службой, функционирующей на базе Тамбовского областного государственного бюджетного учреждения «Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения» (далее – Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения).

В структуру региональной Службы входят базовые площадки с консультационными пунктами.

1.5. Общее руководство деятельностью региональной Службы осуществляется директором Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения. Руководство деятельностью базовых площадок осуществляется руководителями организаций, на базе которых они созданы.

1.6. В своей деятельности региональная Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области, локальными актами Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения.

1.7. Центр лечебной педагогики осуществляет руководство и координацию деятельности всей региональной Службы, обеспечивает контроль соблюдения специалистами, предоставляющими родителям (законным представителям) детей Услуги (далее – консультанты), правил оказания Услуг.

1.8. Региональная Служба ведет постоянный мониторинг количества и качества оказанных Услуг.

1.9. Правила организации деятельности региональной Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения.

1.10. Базовые площадки обеспечивают функционирование консультационных пунктов, осуществляют регулярный контроль за их деятельностью, аккумулируют информацию о специалистах и видах консультационных услуг, осуществляют предварительную запись граждан на консультирование, предоставляют отчетность в Центр лечебной педагогики и дифференцированного обучения, реализуют мероприятия «дорожной карты».

1.11. График оказания услуг определяется базовыми площадками самостоятельно.

1.12. Перечень документации базовой площадки утверждается локальным актом Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения и включает:

электронный журнал учета 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 – Журнал), в соответствии с установленной формой;

кодификатор;

согласия получателей Услуг на обработку персональных данных;

анкеты-опросники по оценке качества оказанных Услуг;

ежемесячные отчеты специалистов по оказанию консультационных Услуг;

ежемесячные отчеты базовых площадок по оказанию консультационных услуг;

полугодовой отчет по информационной кампании;

форму сертификата для выдачи родителям–участникам просветительских мероприятий, организуемых региональной Службой;

журнал регистрации выдачи сертификатов.

Отчетная документация хранится на базовых площадках в течение 5 лет.

1.13. Электронный журнал ведется ответственным специалистом базовой площадки и ежемесячно (не позднее одного рабочего дня по окончании отчетного периода) направляется в региональную Службу по каналам защищенной связи или на флеш-носителе.

1.14. Региональной Службой ведется Журнал в электронном и бумажном виде. Срок его хранения составляет 5 лет.

2. СОДЕРЖАНИЕ И ВИДЫ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

2.1. Получателями Услуг являются:

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

родители (законные представители) детей, находящихся на семейном обучении;

замещающие родители;

граждане, желающие принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации;

родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

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

2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в формате 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 для родительского сообщества.

2.3. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях. Диспетчерское консультирование осуществляется специалистами, но не фиксируется в Журнале.

2.4. Содержательное консультирование предполагает оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

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

2.6. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций т.д.) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного проведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

2.7. По форме предоставления Услуги подразделяются на:

очное консультирование (оказание Услуги очно в помещении

региональной Службы);

выездное очное консультирование (оказание Услуги очно по месту проживания или 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 региональной Службы);

дистанционное консультирование (консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий);

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

2.8. Региональная Служба не оказывает помощь детям. 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.

2.9. Оказание помощи родителям (законным представителям) детей осуществляется региональной Службой бесплатно, в соответствии с их запросами и независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг.

2.10. Конкретное содержание Услуги, формат и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.11. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), а также 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.

2.12. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи, которая фиксируется в Журнале. Гражданин имеет право записаться на консультацию различными способами (телефон, сайт, электронная почта, лично) в региональную Службу и (или) базовые площадки.

2.13. Консультирование гражданина может быть проведено и без предварительной записи, непосредственно в момент обращения в региональную Службу.

2.14. При получении запроса на оказание Услуги региональная Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

2.15. Региональная Служба предоставляет Услугу в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня предварительной записи.

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

2.17. 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.

2.18. 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.

Консультант не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе оказания Услуги. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых и трудовых договорах.

2.19. 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 Услуги в органах и организациях и т.п.).

2.20. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

2.21. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

2.22. 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.

2.23. Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги.

2.24. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе региональной Службы либо консультанта запрещается, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

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

2.26. Если оказание Услуги в дистанционной форме не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, консультант обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

2.27 В случае необходимости ЭКСТРЕННОЙ консультации, специалист вправе оказать Услугу вне утвержденного графика, о чем делается пометка в Журнале (столбец «Факт оказания Услуги» - *оказана экстренно*).

2.28. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

2.29. Получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно. В таком случае в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество получателя Услуги» делается отметка «Анонимно».

2.30. Консультант собирает персональные данные получателя Услуги, кодирует и вносит в утвержденные отчетные документы региональной Службы под определенным кодом.

2.31. Консультант подтверждает факт оказания Услуги документально: при оказании очной консультации – согласием гражданина на обработку персональных данных с подписью получателя Услуги; при оказании консультации в дистанционной форме – детализацией телефонных звонков, скриншотами страниц, реестром электронных обращений; при оказании консультации в форме письменного ответа – анкетой/опросником получателя Услуги и скриншотом страницы, подтверждающей факт отправления письменного ответа; при проведении обучающего мероприятия – листом регистрации участников мероприятия и внесением сведений о выданных сертификатах в Журнал регистрации выдачи сертификатов.

Консультант обеспечивает сохранность данных документов в течение пяти лет.

2.32. После предоставления Услуги получателю Услуги предлагается оценить её качество (устно, письменно (анкета-опросник), через сеть Интернет). Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги оказываются консультантами базовых площадок и привлеченных к оказанию Услуг консультационных пунктов.

3.2. Региональная Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Правилами оказания Услуг.

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

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

любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических 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; на оказание консультаций гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

3.5. Информация об образовании, квалификации и опыте работы консультантов, размещается на сайте региональной Службы, с их согласия.

3.7. К деятельности региональной Службы могут привлекаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования региональной Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов региональной Службы при проведении выездных очных консультаций.

4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Прием граждан для оказания Услуг осуществляется в отдельном помещении, оснащённом компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением. Рабочее место консультанта должно быть обеспечено подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг).

Для оказания Услуг в дистанционной форме предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечить видеосвязь с получателем Услуги.

4.2. 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 региональная Служба принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащённое необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

4.3. На базовых площадках и в консультационных пунктах предусмотрены зоны ожидания для получателей Услуг, ожидающих своей очереди.

4.4. На базовых площадках и в консультационных пунктах созданы 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, должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним.

Зона ожидания для детей оснащается игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

4.6. Региональная Служба организует информационно-

разъяснительную работу, направленную на доведение до потенциальных получателей Услуг информации о возможности получения Услуг в различной форме. С этой целью региональная Служба размещает информацию о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах региональной Службы на:

- региональном информационно-просветительском портале для родителей (<https://family.68edu.ru>);

- сайте Центра лечебной педагогики и дифференцированного обучения;

- официальных сайтах организаций, где созданы базовые площадки и консультационные пункты;

- информационных стендах в помещениях организаций, участвующих в реализации мероприятия;

- в социальных сетях;

- в средствах массовой информации.

5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Семейный кодекс Российской Федерации.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.
4. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ.
5. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.
6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ.
7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.».
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания».
9. 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».
10. 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».
11. Распоряжение Минпросвещения России от 28 декабря 2020 г. № Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях».
12. Приказ управления образования и науки Тамбовской области от 16 апреля 2019 г. № 1084 «Об организации работы по созданию Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».
13. Приказ управления образования и науки Тамбовской области от 02 марта 2021 г. № 435 «О внесении изменений в приказ управления образования и науки Тамбовской области от 16 апреля 2019 г. № 1084 «Об организации работы по созданию Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».