

Нижегородская областная общественная организация
«Семейный центр «ЛАДА»



УТВЕРЖДАЮ
Председатель
Иронова Г. П.

1 февраля 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о правилах оказания 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
в консультативной службе «Компетентные родители»
НООО «Семейный центр «ЛАДА»**

Нижний Новгород 2024г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в рамках деятельности консультативной Службы (далее- Служба), созданной на базе НООО «Семейный центр «ЛАДА».

1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 №124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N152-ФЗ;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденного постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 №81;
- Методические рекомендации: распоряжение Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 №Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

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

- родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады (ДОУ);
- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады (НОР);
- родители детей, обучающихся в образовательных организациях (СОШ);
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении (СО);
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (КЗР);
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста (ОВЗ):
 - многодетные родители (М);
 - родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей (РОВЗ);
 - замещающие родители (ЗР);
 - родители пенсионеры (П);
 - родитель, один воспитывающий ребенка (НС);
 - беременные женщины (Б);
 - иные категории родителей (ИК).

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой безвозмездно, в соответствии с их запросами на территории Нижегородской области.-

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 размещена:

- на сайте ladadeti.ru

- на информационных стендах в помещениях консультативных пунктов Службы и подразделений НООО «Семейный центр «ЛАДА».

1.6. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, сотрудники Службы обеспечивают присмотр за ребенком.

1.7. 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, которые 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 и консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга предоставляет собой разовую помощь в форме индивидуального консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи ребенка, оставшегося без попечения родителей. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении, исходя из потребностей ее получателя.

2.3. В случае, если вопрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуг и предоставляет, при наличии такой возможности, контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться за помощью.

2.4. Консультант предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем,

который в праве задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.5. 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. За неразглашение персональных сведений каждый консультант несет персональную ответственность.

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.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги. 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант в праве осуществлять распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.7. Получатель услуги в праве осуществлять аудио-или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

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 в праве обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. В случае одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу консультация засчитывается как одна услуга, если тематика консультирования родителей будет разной, то в этом случае засчитывается как две разные консультации.

2.11. Получатель в праве (по согласованию со специалистом) выбрать день,

время для консультации. Услуга должна быть предоставлена в течении 10 календарных дней со дня обращения.

2.12. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуги одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не подлежит передачи третьим лицам. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.13. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель (получатель услуги). Так консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных или 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 вариант решения проблемы;
- это выходит 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 ребёнка, получения алиментов на ребёнка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж 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;
- это выходит 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, 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.

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

Видами услуг признаются оказание услуг очно в помещении Службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги в праве выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Службой).

3.1. Очная консультация проводится в помещениях Службы (консультативные пункты Службы).

3.2. Выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении). Выездная консультация может проводиться на территории партнерских организаций Службы (образовательные организации, организации дополнительного образования, медицинские организации, отделы опеки, попечительства и усыновления, и прочее). Помещение по возможности должно быть оборудовано 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», утвержденного постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 №81.

Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых или иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрировать информацию на экране получателю услуги.

Право на выездную консультацию по месту жительства получателя услуги предоставляется отдельным категориям граждан: инвалидам первой и второй групп, гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью; гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье.

3.3. Дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно с применением информационно-телекоммуникационных сетей при использовании (на расстоянии) взаимодействия консультанта с получателем услуги). Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (программное обеспечение Skype, мессенджеры, электронная почта). Если услуга прервалась по технической причине 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. При этом услуга не учитывается как повторная.

3.4. Услуга имеет документационное подтверждение обращения получателем услуги в Службу:

- анкета, заполненная родителем по факту получения услуги;
- анкета, заполненная консультантом со слов родителя, при получении услуги дистанционным образом (делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись). К услугам, оказанным дистанционным образом прикладываются: детализации телефонных звонков, скриншотов страниц, фото страниц и др.

3.5. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефону, оставить заявку на сайте Центра, через электронную почту Центра. Заявки фиксируются в журнале предварительной записи Службы

4. Процедура обращения граждан за предоставлением услуги

4.1. Получатель услуги обращается в Службу за предоставлением услуги:

- лично, обратившись в консультативный пункт Службы;
- через сайт ladadeti.ru
- по телефону 8-996-565-74-84

4.2. Получатель услуги вправе не предоставлять свои персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в Журнале предварительной записи, в Анкете указываются только те данные, которые сообщил родитель (с занесением отметки «Анонимно» в Анкете, в поле Журнала «Фамилия, имя, отчество»).

4.3. Оказанная услуга (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) фиксируется специалистами в Журнале учета проведенных консультаций-услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

5. Кадровое обеспечение

5.1. Деятельность Службы обеспечивается следующим кадровым составом:

- руководитель Службы;
- методист Службы;
- специалисты (консультанты) Службы, оказывающие психолого-педагогическую, методическую, консультативную помощь получателю услуг.

5.1.1. Руководитель Службы должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики, стаж работы не менее 3 лет.

Руководитель Службы:

- обеспечивает контроль за выполнением плановых показателей;
- координирует работу консультантов Службы по выполнению Федерального проекта;
- обеспечивает контроль за качеством предоставления консультативных услуг

- и объективностью оценки результатов консультативной помощи,
 - участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Службы в определении и координации деятельности Службы;
 - анализирует и обобщает результаты работы консультативных пунктов и Службы в целом.
 - Разрабатывает формы «Журнала учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей» и ведет учет проведенных консультаций;
 - разрабатывает и ведет учет формы «Анкета для родителей (законных представителей) получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
 - вносит предложения по совершенствованию деятельности Службы Председателю НООО «Семейный центр «ЛАДА».
- Руководитель Службы непосредственно подчиняется Председателю НООО «Семейный центр «ЛАДА».

5.1.2. Методист Службы должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики, стаж работы не менее 3 лет.

Методист Службы:

- участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Службы в определении и координации деятельности Службы;
- участвует в организации повышения квалификации специалистов, обеспечивающих консультативные услуги в рамках деятельности Службы;
- по необходимости присматривает за детьми, прибывшими в Службу вместе с родителями во время консультации;
- анализирует и обобщает результаты работы консультативных пунктов и Службы в целом;
- осуществляет сбор заявок на оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям на сайте Центра;
- организует обмен опытом работы и распространение наиболее эффективных практик консультативной деятельности специалистов Службы,
- осуществляет сбор данных от муниципальных консультативных пунктов и обрабатывает их;
- проводит оценку качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи граждан, имеющих детей посредством бланковых и электронных форм, через федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей в сети Интернет-«растимдетей.рф» в соответствии с «Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи», утвержденные письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 31 января 2020г. №МР-88/07;
- подготавливает сводные данные о работе Службы, количестве оказанных услуг по вопросам образования и воспитания детей;

- подготавливает статистические данные и отчеты о результатах работы Службы (ежемесячно до 25 числа);

5.1.3. вносит предложения по совершенствованию деятельности Службы.

Квалифицированными специалистами, оказывающими психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг признается любой специалист, отвечающий приведенным ниже требованиям квалификации специалиста Службы (далее-Консультант):

- высшее профессиональное образование в области педагогики, психологии. Консультант Службы:

- знает, понимает и применяет действующие нормативные документы, касающиеся его деятельности, другие нормативно-правовые документы по вопросам воспитания, развития и обучения детей;
- ведут установленную документацию (заявления родителей, Журнал учета проведенных консультаций, акт о проделанной работе, Журнал предварительной записи на консультацию (по необходимости), предлагает получателям услуги заполнить «Анкету для родителей (законных представителей) получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- повышает профессиональный и общеобразовательный уровень;
- выполняет профессиональные задачи и обязанности с соблюдением норм этики и морали;
- знает и выполняет требования нормативных актов об охране труда, соблюдает нормы, методы и приемы безопасного выполнения работ. Консультант, оказывающий консультативные услуги, обязан пройти курсы повышения квалификации по оказанию консультативной помощи (за исключением непредвиденных обстоятельств).

Консультант, приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

Консультант имеет право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

Информация об образовании, опыте работы консультантов, оказывающих консультативные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте НООО «Семейный центр «ЛАДА» с их согласия.

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 оборудовано 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. На территории консультативных пунктов Службы 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) должен быть предусмотрен присмотр за детьми.

6.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, выход в Интернет, телефонная связь.

6.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющий выезд к отдельным категориям получателей услуг и на территорию партнерских организаций с целью оказания услуг.

6.7. Запись на бесплатную консультацию получатели услуг осуществляют лично родителем, по телефону, либо на сайте НООО «Семейный центр «ЛАДА» (ladadeti.ru).

7. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках службы

7.1. Оценка качества услуг получателями услуг является одним из гарантов выполнения важной задачи Службы - оказания услуг с высоким уровнем качества.

7.2. После проведения консультации получателю услуг предоставляется возможность оценки качества полученной услуги по следующим параметрам: степень удовлетворенности полученной консультацией, простота и удобство записи для получения услуги, качество сервиса и технического сопровождения.

7.3. В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме;
- самостоятельно получателем услуги через электронную форму <https://растимдетей.рф>;
- специалистом на бланковой форме со слов получателя услуги при проведении консультации дистанционно.