УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБОУ «КРОЦ»
Карсанова М.М.
_____
09 _____ 2024г.

ПРАВИЛА

по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (оказания законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»

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 в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (далее - Служба).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми 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-I;

- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;

- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия Детства в 2018-2027»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016г. №1096 «Об утверждении перечня общественно-полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

- Распоряжение правительства Российской Федерации от 23 января 2021г. №122р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;

- Приказ генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

- Письмо Минпросвещения России от 31.01.2020 №МР-88/07 «О методике оценке качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28. 01.2021г. №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»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

- Распоряжения Минпросвящения России от 28 декабря 2020г. № Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях».

-Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации, утверждения Минобрнауки России 29 августа 2022г. № ВФ/1-Кн.

1.3. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

2. Термины и определения

Применяемые термины и определения в настоящих правилах имеют следующие значения:

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.

Получатель Услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей сирот, оставшихся без попечения родителей, имеющих потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растим детей. рф» (далее – федеральный портал «Растим детей. рф») – информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителей (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучение 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 способствующих формированию родительского сообщества.

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

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

РВПО - региональный ведомственный проектный офис.

Представитель РВПО – ответственное за реализацию мероприятия по оказанию Услуг лицо от регионального ведомственного проектного офиса

3. Порядок оказания Услуг

3.1 Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетенции родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией 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 гражданам, желающими принять на воспитание в свои семьи детей оставшихся без попечения родителей

3.2. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института

семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений посредством оказания Услуг.

3.3. Оказание Услуги осуществляется Службой на безвозмездной основе и обеспечивает доступность Услуги независимо от места проживания уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей услуги

3.4. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем ГБОУ КРОЦ.

3.5. В своей деятельности Служба руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

3.6. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, порядка оказания Услуг.

3.7. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными и распорядительными актами или иными октами ГБОУ КРОЦ.

3.8. Службой ведется журнал учета Услуг, документация согласно утвержденным локальным и распорядительным актам ГБОУ КРОЦ. Определяется график оказания Услуг предусматривающий возможность круглосуточного приема запросов на проведение консультаций

3.9. Формы и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем они обеспечивают следующее:

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

наличием возможности организации присмотра за ребенком на время получения Услуги в очной форме;

удовлетворение запроса получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь.

3.10. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – Услуга) представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультативной 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 (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) 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** установленного образца (приложение 1).

3.11. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование. консультирование по телефону, консультирование с использованием информационно - телекоммуникационных сетей) консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получателем Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.12. Службы не оказывают 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.

3.13. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.14. 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 или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

3.15. Для получения услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

3.16. Для получения Услуги получатели Услуги 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»)).

3.17. Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

3.18. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

3.19.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 имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

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

3.21.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.

3.22.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.

3.23.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.).

3.24.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.

3.25. 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 в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

3.26.Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

3.27.Осуществление аудио / видеозаписи 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.

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

3.29.В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.30.Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

3.31.Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги 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.

3.32.Службой может быть предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3.33. 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 сайте ГБОУ «КРОЦ kroc15.ru базовых площадок, СМИ, а также в социальных сетях и на информационных стендах города и в помещениях организаций.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

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

4.2.Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, локальными, распорядительными и иными актами, принятыми ГБОУ КРОЦ.

4.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения. при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу 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» с получением сертификата.

4.4.Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

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

В целях реализации Мероприятия Организацией или Службой могут быть привлечены иные специалисты, обеспечивающие их функционирование (специалисты технической поддержки, водители, бухгалтеры, администраторы, юристы, PR-менеджеры и пр.)

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

5.1. Перечень видов услуг определяется Службой, утверждается приказом и размещен на официальном сайте.

5.2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Службы, консультативного пункта),
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении),
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

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

5.4 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.

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

5.6. 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.

5.7. Дистанционная консультация, оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Сферум, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями).

5.8. 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.

5.9. 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).

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, программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением 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 и присмотра за ним(при необходимости).

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.

6.8. 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, организуется пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

6.9. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба размещает информацию о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте(странице) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Готовит материал для наружной городской рекламы и раздаточный индивидуальный материал.

6.10. Все изменения в работе Служб отражаются на сайте (странице) Службы.