

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ ДЕТЕЙ,
НУЖДАЮЩИХСЯ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
«ОРЛОВСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ» (БУ ОО «ППМС-центр»)

Директор БУ ОО «ППМС-центр»
Красова Е. Н.
«01» марта 2022 г.



**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ
(ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ДЕТЕЙ
И ГРАЖДАНАМ, ЖЕЛАЮЩИМ ПРИНЯТЬ НА
ВОСПИТАНИЕ В СЕМЬЮ ДЕТЕЙ,
ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ**

Орел, 2022

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей в Консультационной службе (пунктах).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативно-правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- 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»;
- 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 января 2020 г. № 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. № 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».
- Закона Орловской области от 16 сентября 2013 г. № 1525-03 «Об образовании в Орловской области»;
- Письмо Минпросвещения России от 17 ноября 2021 г. № ДГ-1997/07 «О направлении методических рекомендаций 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» в 2022 г.».

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

Родители:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе раннего возраста от 0 до 3 лет;
- родители и законные представители детей, получающих образование в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и детей с ограниченными возможностями здоровья;
- родители (законные представители) детей, испытывающих трудности в освоении образовательных программ;
- родители (законные представители) детей (подростков) с девиантным поведением);
- родители (законные представители) детей (подростков), склонных к употреблению психоактивных веществ и суицидальному поведению;
- родители (законные представители) одаренных детей и другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей.

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

Иные категории граждан (близкие родственники).

1.4. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) оказывается бесплатно.

1.5. Услуга оказывается как разовая помощь в форме 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; проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

1.6. Услуга просветительских мероприятий для родительского сообщества – 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.

Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (услуги)

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист-консультант Консультационной службы (пункта), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

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

2.2. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.3. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-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, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

2.4. Получатель услуги вправе осуществлять аудио-либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, и незатруднения оказания услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

2.5. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее или непосредственно в момент начала консультации.

2.6. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба (пункты) 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.

2.7. 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.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

2.9. Выбор времени консультации предлагается в двух категориях

времени: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в выходной день.

2.10. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

2.11. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

2.12. Разглашение такой информации запрещается, осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

2.13. После оказания услуги получателю услуги необходимо оценить качество, проведенной консультации, заполнив анкету обратной связи.

2.14. 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. Услуга предоставляется получателю в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

2.15. 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.

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

3.1. Видами услуг признаются оказание услуги:

- очно в помещении службы (очная консультация),
- очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная очная консультация),
- дистанционно (дистанционная консультация (телефонная)).

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

3.3. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья и или лиц с инвалидностью.

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 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».

Специалист-консультант имеет возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте.

Зона ожидания для детей оснащена игрушками, развивающими играми для детей разного возраста. Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

3.4. Выездная очная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду), в рамках которой проводятся мероприятия, связанные с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения, их обучения, развития и воспитания.

Консультант для проведения выездной очной 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.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть Консультационная служба (пункты);
- инвалидам первой и второй групп;
- граждане воспитывающие ребенка-инвалида;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка, не обучающегося в образовательной организации,
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационной службы.

3.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (программа Skype, электронная почта, открытое размещение на портале (по согласованию с родителями)).

Во время проведения дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса из имеющихся в Консультационной службе. Сервис должен осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

В ходе дистанционной консультации получатель услуги должен иметь возможность получения технической помощи (например, как можно включить видео, открыть файл, переслать нужную информацию консультанту ит.д.).

Если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

Если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, то консультант Службы ожидает восстановления связи в недельный срок.

4. Основные принципы консультативной помощи

4.1. Специалисты-консультанты Службы (пунктов) должны знать действующее законодательство, нормативные акты, ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

4.2. Не допускать консультаций, нарушающих права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

4.3. Специалист Консультативной службы (пункта) должен помнить:

- ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные;

- на защиту прав и интересов ребенка должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника службы и службы в целом.

5. Кадровое обеспечение Службы (пунктов)

Услуги оказываются специалистами Консультационной службы (пунктов), принятыми на работу на основании гражданско-правового договора.

5.1. Все специалисты отвечают квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Службы, и обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг (родителям (законным представителям)).

Кадровый состав Консультационной службы:

- руководитель Службы (ответственные в пунктах);
- специалист (аналитико-методическое направление);
- бухгалтер;
- технический специалист;
- специалист-консультант (педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, юристы, врачи).

5.2. Руководитель Службы (ответственные в пунктах) осуществляет следующие функции:

- общее руководство деятельностью Консультационной службы (пунктов);
- внешнее взаимодействие с представителями родительской общественности;
- внешнее взаимодействие с ведомствами муниципального и регионального уровней в сфере образования (предоставление справочной и отчетной документации по направлениям деятельности консультационного центра;
- подготовка отчетов, др. необходимой документации.

5.3. Специалист:

- разрабатывает методические и нормативные документы по направлению деятельности;

- изучает и анализирует информацию, показатели и результаты работы Службы (пунктов), обобщает и систематизирует.

5.4. Бухгалтер Службы осуществляет следующие функции:

- 1) осуществление бухгалтерского учета;
- 2) прием и контроль за всей первичной документацией;
- 3) расчет заработной платы;
- 4) осуществление операций, которые связаны с движением денежных и основных средств, а также различных товарных и материальных ценностей;
- 5) отчисление денежных средств в службы страхования, налоговую службу, пенсионные фонды.

5.5. Технический специалист осуществляет следующие функции:

- 1) обеспечение работоспособности и обслуживание технических средств, используемых для проведения мероприятий;
- 2) подготовка, техническое и организационное обеспечение мероприятий, проводимых Консультационной службой (пунктами);
- 3) обеспечение учёта, хранения и сохранности технических средств.

5.4. Специалист - консультант - проведение консультаций с родителями (законными представителями) по следующим направлениям: правовые вопросы, психолого-педагогические вопросы, социально-педагогические вопросы, медико-оздоровительные вопросы и др.

5.5. Специалисты-консультанты службы проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации не реже одного раза в пять лет.

5.6. Специалисты Службы 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.

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. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

6.2. Помещение оснащено 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. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.