

## **Правила**

**по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшиеся без попечения родителей**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультативным пунктом Опорной службы (Далее-Правила)
- 1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
  - Семейный кодекс Российской Федерации;
  - Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ;
  - Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ;
  - Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1;
  - 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 к критерию оценки качества их оказания»;
  - Распоряжение правительства Российской Федерации от 23 января 2021г. №122 «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;

- Приказ генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011г. №450 «О введении в действие в 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»;

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 информационнопросветительской, методической и консультационной поддержки родителей (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 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 консультативного пункта** (далее – консультант) – лицо, привлеченное для оказания Услуг обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

### **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, 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 гражданам, желающими принять на воспитание в свои семьи детей оставшихся без попечения родителей.

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

3.3. Оказание Услуги осуществляется консультативным пунктом на безвозмездной основе и обеспечивает доступность Услуги независимо от

места проживания уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей услуги

3.4. Общее руководство деятельностью консультативного пункта осуществляется руководителем организации ГБУ ДПО «РЦППМСП».

3.5. В своей деятельности консультативный пункт руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления.

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, а также контроль за удовлетворением запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь.

3.7. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – Услуга) представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

3.8. **Диспетчерское консультирование** предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психологопедагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях.

3.9. **Содержательное консультирование** предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи консультативного пункта.

3.10. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной жизни и др. с выдачей участникам *сертификата*.



3.11. Конкретное содержание Услуги (оказание психологопедагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получателем Услуги, исходя из потребностей ее получателя, и чтобы услуга была доступна для получателя. Служба организует присмотр за ребенком на время получения Услуги.

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. 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.

3.15. Услуга может быть оказана:

✓ очно (очная консультация) — в помещении Службы, по месту проживания / 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 Службы (выездная очная консультация);

✓ дистанционно (дистанционная консультация) — с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

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

3.16. 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.

3.17. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Службу по телефону, электронную почту, социальные сети, лично с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

3.18. 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»). 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 их персональных данных.

3.19. Получатель обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в службу или непосредственно в момент оказания Услуги

3.20. Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течении 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу круглосуточно на безвозмездной основе.

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

3.22. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.



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

3.24. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуг засчитывается в количестве одной.

3.25. 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.

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

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 18 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- родители (законные представители) детей с девиантным поведением;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;
- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, воспитании, развитии и социализации детей.

3. 27.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 ГБУ ДПО «РЦППМСП», и консультативных пунктах в Чеченской Республике, СМИ, а

также в социальных сетях, на информационных стендах образовательных организаций, участвующих в проекте.

3.28. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

3.29. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

3.30. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

3.31. 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.). 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 вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.32. Получатель услуги вправе осуществлять аудио или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

3.33. 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.

3.34. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документальное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией).

3.35. 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.

3.36. Оценка качества оказания Услуги производится непосредственно после ее оказания устно, письменно через сайт «Растим детей.рф» не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

#### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**