

СОГБОУ «Общеобразовательный центр «Южный»

П Р И К А З

«1» апреля 2021 г.

№ 59/1 - 0

Об утверждении Порядка 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 целях реализации СОГБОУ «Общеобразовательный центр «Южный» (далее – Учреждение) гранта из федерального бюджета в 2021 году в форме субсидии на: оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, предоставленного в рамках реализации Учреждением мероприятий в целях 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 федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»

п р и к а з ы в а ю :

Утвердить Порядок 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 (Приложение № 1).

Директор



С.В. Картунина

**ПОРЯДОК
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**

1. Термины и определения

1. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания детей.

2. Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (далее - федеральный портал) - информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной и психолого-педагогической помощи родителям и способствующий формированию родительского сообщества.

3. Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-

педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

4. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Территориальная служба консультирования) – необособленное структурное подразделение СОГБОУ «Общеобразовательный центр «Южный» (далее - Учреждение), созданная в целях оказания услуг получателям услуг с целью повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, и осуществляющая пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

5. Специалист Территориальной службы консультирования (далее - консультант) - лицо, привлеченное для оказания услуг получателю услуги на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

2. Общие положения

2.1. При оказании услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей Территориальная служба консультирования руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;

- СанПиН 2.2.4.3359-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. N 81;

- «Методические рекомендации по организации процесса 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», утвержденные распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 1 марта 2019 г. № Р-26.

- региональные и муниципальные нормативные правовые акты (при их наличии).

2.1. Порядок организации процесса 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 (далее - Порядок) регулирует организацию и оказание 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.

2.2. Настоящий Порядок является обязательным для специалистов Территориальной службы консультирования и направлен на обеспечение единых организационных условий для 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.

3. Получатели услуг

3.1. Категории граждан – получателей услуг:

3.1.1. родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;

3.1.2. граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

3.1.3. родители, чьи дети находятся на семейном обучении;

3.1.4. родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

3.1.5. родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

3.2. Территориальная служба консультирования не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, ее специалисты службы разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

3.2.1. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

3.2.2. Присутствие ребенка во время получения родителем (законным представителем) услуги не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам. При этом Территориальная служба консультирования может создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним.

3.2.3. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

3.2.4. Служба обеспечивает возможность присмотра за ребенком для тех категорий родителей и законных представителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно.

3.2.5. Если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, служба идет навстречу и содействует обеспечению присмотра за ребенком.

4. Виды, организация и оказание услуг

4.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь может быть получена родителями (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в Территориальной службе консультирования.

4.2. Территориальная служба консультирования обеспечивает размещение на странице «Территориальная служба консультирования» официального сайта Учреждения в сети "Интернет", а так же на информационных стендах Учреждения документов, связанных с ее работой, а также контактных данных, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-

технические, различных вариантов формата оказания услуг, пояснительные материалы для родителей (законных представителей), информацию о ключевых органах и организациях (информацию о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.) и другую необходимую информацию.

4.3. Территориальная служба консультирования обеспечивает разработку и оформление информационных материалов для получателей услуг, содержащих сведения о ее:

- месте нахождения;
- графике работы;
- номере телефона, по которому можно записаться на консультацию;
- электронном адресе, по которому можно записаться на консультацию;

4.4. Услуги получателям услуг предоставляются бесплатно, по их собственному запросу, при обращении за услугой по мере возникновения необходимости.

4.5. Финансовое обеспечение оказания услуг осуществляется за счет гранта, предоставленного Учреждению из федерального бюджета в 2021 гранта.

4.6. Максимальное время ожидания в "очереди" на получение услуги, не должно превышать 7 календарных дней.

4.7. Получатели услуг имеют право на получение более одной бесплатной услуги в течение календарного года.

4.8. Служба не имеет права навязывать получение услуги.

4.9. По мере совершенствования федерального портала, Служба организует работу с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями удобство получателей услуг.

4.10. Служба разрабатывает разъяснительные материалы, с использованием различных информационных каналов информирует потенциальных получателей услуг о возможностях обращаться за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4.11. **Очная консультация** предоставляется в помещении обеспечивающем доступность, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), расположенном на первом этаже Учреждения, соответствующем требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16, а также обеспечивающем конфиденциальность консультации, оснащенной

игрушками, для детей разного возраста зоной ожидания для детей, мебелью и необходимым оборудованием, обеспечивающим консультанту возможность поиска необходимой информации в сети "Интернет", отправления письма по электронной почте, демонстрации информации на экране получателю услуги.

4.11.1. По решению получателя услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств, служба предоставляет возможность присутствия ребенка в помещении для оказания услуги, на время получения консультации, если получатель услуги является единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации.

4.11.2. Лица, прибывшие для получения консультации ожидают своей очереди, в специально оборудованной зоне ожидания.

4.12. **Выездная консультация** предоставляется по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду).

4.12.1. Консультант должен иметь 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.

4.12.2. Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан:

- граждане пенсионного возраста,
- инвалиды первой и второй групп,
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации,
- граждане, проживающие за пределами транспортной доступности службы.

4.12.3. Выбор специалиста на выездную консультацию осуществляется службой с учетом организации оказания услуг.

4.12.4. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

4.12.5. Право выбора получателем времени оказания услуги реализуется частично, в формате выбора "окна" времени для оказания услуги, с учетом прогнозирования службой транспортной ситуации.

4.13. **Дистанционная консультация** предоставляется, по выбору получателя услуги, посредством качественной телефонной связи или связи с использованием бесперебойного Интернет-соединения, скорость которого позволяет использование аудио- и видеосвязи с получателем услуги и демонстрацию на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

4.13.3. В ходе дистанционной консультации получателю услуги должна быть обеспечена техническую помощь, в части возможностей выбранного сервиса.

4.13.4. В случае технических проблем, возникших со стороны службы, препятствующих оказанию или завершению консультации, служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время, в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

4.13.5. В случае технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, препятствующих получению или завершению консультации, служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время, в срок до 7 календарных дней с момента первоначальной консультации.

5. Содержание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи составляет консультативная помощь получателям услуги

5.1. Консультативная помощь (далее - консультация) составляет содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - устная консультация в виде ответов на вопросы, предполагающая выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей (содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью), в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

5.1.1. При выяснении в ходе оказания услуги, потребности 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 информацию об организации, в компетенцию которой входит решение данного вопроса.

5.1.2. В ходе консультации в устной форме консультант оказывает информационную помощь получателю услуги за исключением:

- консультирования по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей;
- заполнения за получателя услуги форм документов;
- изготовления копий документов для получателя услуги;
- ведения переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги,
- представления интересов получателя услуги в государственных органах, организациях;
- записи на электронные носители информации, предоставленной получателям консультации;
- подготовки письменного ответа на обращение получателя услуги.

5.3. Консультант имеет право:

- оказать помощь в заполнении форм документов;
- письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему:
 - нормативно-правовые и методические документы,
 - ссылки на электронные ресурсы в сети "Интернет", на которых получатель услуги может получить необходимую информацию;
 - осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.
- разрабатывать стандартизированные варианты отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель.
- предоставить контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по вопросу, не входящему в компетенцию Территориальной службы консультирования.
- отказаться отвечать на вопросы, противоречащие законодательству Российской Федерации, предполагающие неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации
- отказаться отвечать на вопрос о способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (с последующим разъяснением факта возможного нарушения закона и предложением законного варианта решения проблемы);

- отказать по запросу, касающемуся возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию (с последующим разъяснением факта иного характера оказываемой помощи и указанием на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам);
- отказать удовлетворять запросы, выходящие за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг;
- отказать получателю услуг в предоставлении оборудования и обеспечения возможности (подключения электроприборов к электросетям, и т.п.) для осуществления аудио- или видеозаписи;
- на получение информации, об оценке качества его работы получателем услуг, предоставленной в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

5.4. Получатель услуги имеет право:

- осуществлять открыто аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, для лучшего сохранения всей полученной информации, предварительно уведомив консультанта об этом;
 - обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги;
 - обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации;
- записи для получения консультации и получения не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи;
- обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность;
- выбора времени консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день или получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день;
- получать информацию о консультантах на сайте службы для осуществления информированного выбора;
- выбора конкретного консультанта, которому он доверяет, если запись к нему, для получения консультации, возможна в течение 2 дней;
- по решению службы, с согласия или по инициативе получателя, получить услугу, оказанную одновременно двумя консультантами;

- конфиденциальность персональных данных, а также информации, полученной консультантом в ходе оказания услуги;
- оценить качество оказания услуги, предоставив информацию в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

7. Обеспечение оказания услуг

7.1. Услуги оказываются работниками службы, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - консультанты).

7.2. Услуги оказываются в специально выделенных для службы помещениях для приема граждан, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудованы необходимой мебелью.

7.3. Очное оказание услуг одновременно двум гражданам осуществляется в разных помещениях.

7.4. В ходе оказания услуги обеспечивается конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

7.5. Служба оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба имеет возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.

7.6. При оказании услуг в дистанционной форме осуществляется техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

7.7. Возможно обеспечение выезда к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

7.8. Служба имеет простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставляет техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги, с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал.

7.8.1. По итогам оказания каждой услуги получатель услуги может оценить качество полученной услуги, ответив на серию вопросов, характеризующих качество предоставленной услуги - простота записи для получения услуги, "длина очереди", соблюдение сроков записи для получения услуги, соответствие реального времени работы специалиста установленному службой времени, качество работы специалиста службы, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т.п..

8. Основные принципы оказания консультативной помощи

8.1. Специалист службы должен знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в п. 2.1. настоящего Порядка, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

8.2. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования, полноправного гражданина Российской Федерации, имеющего 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.

8.3. Усилия всех вовлеченных в консультирование сторон должны быть направлены на защиту прав и интересов ребенка.