


Областное государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Томский областной институт повышения квалификации
и переподготовки работников образования»

 УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора ТОИПКРО
Ю.А. Чашина
«__» _____ 2024 г.

ПРАВИЛА
оказания психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим
принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся 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 центром (региональная служба) оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Центр).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными 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;
- 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»;
- 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 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»;
- Распоряжение Минпросвещения России от 28 декабря 2020 г. № 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, утвержденная Минобрнауки России 29 августа 2022 г. № ВФ/1-Кн.

– Методические рекомендации 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 проекта «Современная школа» Национального проекта «Образование» в 2024 году.

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются: родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Получатель).

1.4. Оказание помощи Получателям осуществляется Центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Центр организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение до получателей услуг информации о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. Необходимая информация размещается на сайте ТОИПКРО.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи адресуется категориям Получателей, указанным в п.1.1. настоящих Правил, 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, которую оказывает квалифицированный специалист– консультант Центра, 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 либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя Консультации. Услуга представляет собой разовую помощь Получателю в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос Получателя услуги лежит вне обозначенных рамок (п.2.1. настоящих Правил) и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом Получателю услуги и предоставляет известную консультанту контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

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

2.4. 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.

2.5. 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 объеме не более 5 листов формата А4.

2.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

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. В зависимости от характера предварительного запроса Получателя услуги Центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра,

в пределах его возможностей.

2.9. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать удобное для консультации время: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий или выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 15 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 20 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия Получателя услуги.

2.10. За одно посещение Получателю может быть оказано не более 3х услуг.

2.11. 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. ФОРМЫ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

3.1. Формы услуг:

– 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);

3.2. 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; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

3.3. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

3.4. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

3.5. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение Получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

3.6. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, 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.

3.7. 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. 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.

4. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Услуги оказываются специалистами Центра.

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

4.3. Квалификационные требования к сотрудникам Центра должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг. Перечень квалификационных требований к специалистам службы - 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.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Для получения Услуги Получатель может заполнить электронную форму на сайте ТОИПКРО или позвонить по номеру телефона в Центр, организованный на базовой площадке.

5.2. В Службе могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.3. Персональные данные, полученные от получателей Услуги, которые подлежат внесению в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы, собираются, кодируются и вносятся в указанные документы под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуги информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на странице официального сайта ТОИПКРО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Все изменения в работе Служб отражаются на сайте (странице) Службы.