

ПОЛОЖЕНИЕ

о Консультационном пункте 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

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность консультационных пунктов (далее – КП) по оказанию 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, государственного автономного учреждения Владимирской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – ГАУ ВО ЦППМС).

1.2. В рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на территории Владимирской области сформирована региональная сеть КП (21 консультационный пункт) на базе ГАУ ВО ЦППМС, 8-ми филиалов ГАУ ВО ЦППМС и 12 муниципальных образовательных организаций.

КП, созданные на базе муниципальных образовательных организаций, действуют в рамках соглашений о сотрудничестве и совместной деятельности, заключенных между муниципальными органами, осуществляющими управление в сфере образования, и ГАУ ВО ЦППМС, являющимся координатором работы региональной сети.

1.3. В своей деятельности КП руководствуется действующим федеральным и региональным законодательством, Уставом ГАУ ВО ЦППМС и настоящим Положением

1.4. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь (далее – услуга) предоставляется родителю (законному представителю) ребенка, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющим потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – получатель услуги).

1.5. Услугу оказывают квалифицированные специалисты, обладающие необходимыми навыками, компетенциями, образованием, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание услуг (далее – консультант), используя инструкцию по работе консультанта в соответствии с приложением 1 к настоящему Положению.

1.6. КП не оказывает помощь непосредственно 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.

1.7. Для получения услуги от получателей услуги не требуется предоставления документов.

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

1.9. За предоставление услуги по консультированию плата не взимается.

2. Цели и задачи консультационного пункта

2.1. Основной целью оказания услуги является обеспечение повышения компетентности 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.

2.2. Задачами КП являются:

– обеспечение безвозмездности и доступности услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей услуг;

– обеспечение возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги в очном формате;

– удовлетворение запроса получателей услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь;

– пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. Основными принципами работы КП являются:

– принцип безвозмездности и доступности;

– принцип конфиденциальности;

– принцип добровольности;

– принцип компетентности;

– принцип этической и юридической правомочности.

3. Содержание деятельности КП

3.1. Основной формой деятельности КП является организация и проведение диспетчерского и содержательного консультирования получателей услуги по их обращению, 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.

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

3.3. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи получателям услуги по вопросам:

- содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью;

- укрепления и сохранения здоровья детей, их всестороннего развития, предупреждения нарушений в организации питания детей, различных режимных моментов;

- развития психолого-педагогической компетентности (психологической культуры) родителей (законных представителей);

- оказания содействия в воспитании, обучении и развитии социализации детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования;

- формирования положительных взаимоотношений в семье, в том числе в семье, имеющей ребенка с ограниченными возможностями здоровья, предотвращение возникающих семейных проблем;

- форм семейного устройства детей-сирот (их различий);

- основ законодательства Российской Федерации об устройстве детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в семьи граждан;

- необходимых компетенций усыновителей, опекунов (попечителей), приемных родителей;

- особенностей развития и воспитания приемного ребенка и др.

3.4. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

3.5. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества 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 по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

4. Порядок предоставления услуги

4.1. Для получения услуги получатели услуги обращаются в КП лично, посредством телефонной связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через сайт ГАУ ВО ЦППМС либо по электронной почте.

Организована предварительная запись для получения услуги по консультированию (по почте, по телефону, электронной почтой, через сайт).

Конкретное содержание услуги, форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование, консультирование в форме письменного ответа на запрос), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей ее получателя.

При получении запроса на оказание услуги в любой форме от получателя услуги, в КП определяется консультант, наиболее компетентный в оказании услуги.

Допускается оказание услуги непосредственно в момент обращения в КП.

При обращении за получением услуги получатели услуги вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов, расположенных на сайте ГАУ ВО ЦППМС в разделе «Консультирование родителей в рамках реализации национального проекта «Образование» - <https://clck.ru/38Y4er>

4.2. Услуга представляет собой разовую консультационную помощь в форме 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.

4.3. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

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.

4.4. Предоставление услуги осуществляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи для получения услуги.

4.5. Услуга может быть оказана:

– очно (очная консультация) - в помещении КП, 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 консультантов (выездная очная консультация);

– дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги;

– в формате письменного ответа на запрос получателя услуги, обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

4.6. Услуга предоставляется получателям услуги независимо от места их жительства.

4.7. При оказании услуги консультантом обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных получателей услуг, при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных

законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

4.8. Получатели услуги имеют право:

- получить информацию о порядке предоставления услуги;
- получить консультацию по собственному запросу (КП не вправе навязывать получение услуги);
- обратиться за получением услуги в любой доступной им форме;
- выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных КП для выездной консультации);
- обозначить тему своего запроса как заранее в ходе записи для получения услуги, так и непосредственно в момент начала консультации;
- выбрать время консультации;
- обратиться за консультацией к конкретному лицу (консультанту) в КП, которому он доверяет;
- обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность;
- в ходе дистанционной консультации получить помощь от консультанта в части использования получателем возможностей выбранного сервиса.

4.9. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в объеме до пяти листов формата А4.

4.10. 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.

4.11. 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.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

4.12. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем услуги, консультантом не осуществляется.

4.13. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания услуги по инициативе КП либо консультанта запрещено, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это письменное согласие.

4.14. Получатель услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания услуги при предварительном информировании консультанта.

4.15. Факт оказания услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения в КП получателя Услуги (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы).

4.16. В случае если оказание услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, консультант обеспечивает

возможность ее повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.

4.17. После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценить качество полученной услуги.

5. Организация деятельности КП

5.1. Помещение для работы консультантов оснащено компьютерным и другим оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью.

5.2. В КП оборудована зона ожидания для детей получателей услуги, которая находится в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей оснащена игрушками 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.

5.3. В помещениях КП организованы условия для кратковременного (на время получения родителем услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним, если родитель не имеет возможности получить услугу очно без присутствия ребенка.

5.4. 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 консультанты принимают участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

5.5. Консультанты КП:

– ведут журнал учета 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 (далее – Журнал) по форме, согласно приложению 3 к настоящему Положению;

– ежемесячно, в срок до 03 числа месяца, следующего за отчетным, готовят отчет о работе КП и представляют руководителю Проекта.

5.6. Информирование родителей, граждан о деятельности КП, о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, местонахождении и контактных данных КП осуществляется консультантами с использованием средств телефонной связи, публикаций в средствах массовой информации; размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Министерства образования и молодежной политики Владимирской области, ГАУ ВО ЦППМС, муниципальных органов, осуществляющих управление в сфере образования, образовательных организаций области; а также на стендах

(баннерах); посредством выпуска информационных листов, брошюр, памяток, буклетов.

6. Кадровое обеспечение КП

6.1. Реализация услуг осуществляется специалистами государственных и муниципальных образовательных организаций, муниципальных учреждений дополнительного образования, психолого-педагогических служб, методических центров и др.

6.2. Услуги оказываются специалистами следующих должностей: педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог, юрист, социальный педагог, инструктор по физической культуре, медицинский работник, методист.

7. Документация КП

7.1. В перечень обязательной документации КП входят:

– приказ ГАУ ВО ЦППМС о реализации мероприятия «Оказание 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» в 2024 году;

– соглашения о сотрудничестве и совместной деятельности с муниципальными органами, осуществляющими управление в сфере образования;

– положение о КП;

– Журнал;

– отчет по исполнению условий гранта по консультированию родителей.

7.2. Срок хранения документации консультационного пункта составляет 5 лет, в соответствии с утвержденной директором ГАУ ВО ЦППМС номенклатуры дел (ст.192 приказа Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения»).

7.3. Ответственность за ведение документации КП несет консультант.

Приложение 1
к Положению о Консультационном пункте
психолого-педагогической, методической и
консультационной помощи родителям
(законным представителям) детей,
гражданам, желающим принять на воспитание
в свои семьи детей, оставшихся без попечения
родителей

Инструкция по работе консультанта

1. Обращение за получением услуги.

1.1. Форма обращения: лично, посредством телефонной связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через сайт ГАУ ВО ЦППМС либо по электронной почте.

- Организуется возможность предварительной записи для получения услуги (по почте, по телефону, электронной почтой, через сайт), в ходе которой получатель услуги может обозначить тему своего запроса.

- Организуется возможность обращения за следующей консультацией в случае, если у получателя услуги вновь возникла такая потребность.

2. Оказание услуги.

2.1. Услуга – разовая помощь в форме 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.

2.2. Формы оказания:

– очно (очная консультация) - в помещении КП, 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 консультантов (выездная очная консультация);

– дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги.

- По запросу может направляться 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.
- Получатель услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания услуги при предварительном информировании консультанта.

3. Результат.

3.1. Факт оказания услуги фиксируется в Журнале.

3.2. Обеспечивается документационное подтверждение обращения в КП получателя услуги (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы).

3.3. После оказания услуги родителю (законному представителю), гражданину предоставляется возможность оценить качество полученной услуги в бумажном формате. По завершении консультации получатель услуги заполняет анкету с серией вопросов, включая возможность оставить жалобы и предложения по работе КП. Анкета предоставляется в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценивающее работу консультанта.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

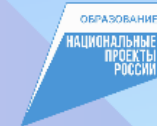
- Выполнять за получателя услуги те или иные виды действий (например, не заполнять формы документов, не изготавливать копии документов, не вести переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представлять интересы получателя услуги в органах и организациях и т.п.).
- Осуществлять запись на электронные носители информации, предоставленные получателем услуги.
- Осуществлять аудио/видео записи в ходе оказания услуги по инициативе консультанта без письменного согласия получателя услуги).

В процессе предоставления услуги консультант обязан обеспечивать соблюдение требований к защите персональных данных получателей услуг!

Приложение 2
к Положению о Консультационном пункте
психолого-педагогической, методической и
консультационной помощи родителям
(законным представителям) детей, гражданам,
желающим принять на воспитание в свои семьи
детей, оставшихся без попечения родителей



Министерство образования и молодежной политики
Владимирской области



Государственное автономное учреждение Владимирской области
"Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи"

СЕРТИФИКАТ

настоящим утверждает, что

принял(а) участие в _____

Продолжительность: _____ часов.

Директор

М.В.Рябова

дд.мм.гг.
Владимир

