

УТВЕРЖДАЮ

Директор Г(О)БУ ППМСП-центра

Н.В.Стебенева

приказ № 110 от « 10 » августа 2021 года



ПОРЯДОК

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,

Ресурсным центром «Служба ответственного родительства»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, Ресурсным центром «Служба ответственного родительства» по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - РЦ «Служба ответственного родительства»).

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

- Приказ Минпросвещения России от 12.10.2020 № 566 «Об утверждении перечня юридических лиц - победителей конкурсного отбора на предоставление в 2021 году из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей» в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования».

- Приказ Минпросвещения России от 11.12.2020 № 721 «О внесении изменений в Методику расчета показателей федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденную приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 апреля 2019 г. № 179».

- распоряжение Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 г. N P-183 «Об утверждении 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».

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 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».

- Приказ управления образования и науки Липецкой области от 22.03.2021 г. № 373 «О создании Ресурсных центров по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в Липецкой области в 2021 году».

- Положение о Ресурсном центре Г(О)БУ ППМСП-центра «Служба ответственного родительства»;

- Положение о выездном мобильном консультативном пункте по оказанию 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;

- 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;

- «Дорожная карта реализации мероприятий»;

- штатное расписание;

- иные локальные акты.

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

- родители (законные представители) детей, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования;

- родители (законные представители) с детьми дошкольного возраста, в т.ч. от 0 месяцев до 3 лет, не получающие услуги дошкольного образования в образовательной организации;

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в т.ч. от 0 месяцев до 3 лет, получающие услуги дошкольного образования в дошкольной образовательной организации;

- родители (законные представители) с детьми дошкольного возраста с особыми образовательными потребностями, в том числе с детьми-инвалидами;

- родители (законные представители) с детьми школьного возраста;

- родители (законные представители) детей до 18 лет, посещающих организации профессионального образования;

- родители (законные представители) детей, испытывающих трудности в обучении, развитии и воспитании;

- родители (законные представители) детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, и нуждающиеся в помощи при их воспитании;

- родители (законные представители) детей, имеющих различного рода

зависимости.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляет РЦ «Служба ответственного родительства» в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. РЦ «Служба ответственного родительства» организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. На время получения услуги родителю (законному представителю), пришедшему с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, РЦ «Служба ответственного родительства» обеспечивает присмотр за ребенком.

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

2. Формы оказания услуг

2.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального содержательного консультирования 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.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи РЦ «Служба ответственного родительства».

2.2. РЦ «Служба ответственного родительства» предлагает несколько форм 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, выбор между которыми осуществляет сам получатель услуги:

- очная услуга – на базе Г(О)БУ ППМСП-центра;
- очная услуга - с выездом специалиста РЦ «Служба ответственного родительства» к получателю услуги на дом;
- очная услуга - на мобильном выездном консультативном пункте, организованном на территории городов и районов Липецкой области;
- очная услуга - с выездом специалиста в отделы образования городов и районов Липецкой области, с целью проведения родительских лекториев для групп родителей (получателей услуг);
- дистанционное оказание услуги посредством различных каналов связи (по телефону, Skype, WhatsApp, Viber, «ВКонтакте», электронной почте), вебинаров для групп родителей (получателей услуг).

Дистанционная форма оказания услуг позволяет всем желающим гражданам получить необходимую помощь.

3. Кадровое обеспечение оказания услуг

3.1. Специалисты РЦ «Служба ответственного родительства» обладают компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание услуг.

3.2. Штатное расписание РЦ «Служба ответственного родительства» состоит из 17 работников, из них 15 педагогических работников Центра, (12 – сотрудники Центра, 3 привлекаемые специалисты), 1 - руководитель, 1 главный бухгалтер.

3.3. Специалисты РЦ «Служба ответственного родительства»:

- педагоги-психологи (6 чел.);
- учителя-логопеды (5 чел.);
- учителя-дефектологи (2 чел.);
- социальные педагоги (2 чел.).

3.4. Руководит РЦ «Служба ответственного родительства» заместитель директора Центра.

3.5. Специалисты РЦ «Служба ответственного родительства» оказывают услуги психолого-педагогического, методического, консультативного характера родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, согласно их запросам.

3.6. РЦ «Служба ответственного родительства» проводит инструктаж консультантов и знакомит с:

- Положением о Ресурсном центре Г(О)БУ ППМСП-центра «Служба ответственного родительства»;
- Положением о выездном мобильном консультативном пункте по оказанию 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;
- Порядком 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;
- «Дорожной картой реализации мероприятий».

4. Порядок оказания услуг

4.1. Консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказывается в Г(О)БУ ППМСП-центре, на базе образовательных организаций, на выездных мобильных консультативных пунктах в городах и районах области, а также по телефону, в том числе по «Телефону доверия» или Skype.

4.2. Консультации проводятся по запросам получателей услуг в рамках

психолого-педагогической, методической или консультативной помощи по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

4.3. Родители (законные представители) детей раннего, дошкольного и школьного возраста, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, могут получить помощь психологического, логопедического, дефектологического и социального характера.

Помощь осуществляется в процессе индивидуальных содержательных консультаций родителям (законным представителям).

Конкретное содержание услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей ее получателя.

Специалисты РЦ «Служба ответственного родительства» оказывают услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по следующим вопросам:

- содержания обучения, воспитания и развития детей;
- реализации прав и законных интересов детей;
- выбора форм образования и обучения;
- речевого развития и выявления специфики речевых нарушений;
- интеграции ребенка в образовательную среду;
- развития интеллектуальной сферы у детей с проблемами в развитии и обучении;
- преодоления различного рода зависимостей;
- профориентации;
- адаптации и социализации детей;
- личностных, поведенческих, эмоционально-волевых особенностей детей;
- родительско-детских отношений;
- нормализации межличностных отношений;
- иным вопросам, непосредственно связанным с воспитанием и образованием детей.

Услуги родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляются в устной форме. Консультант не готовит письменных ответов на обращение получателя 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.

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.

Консультации могут быть разовыми и периодическими.

Разовые консультации носят в основном информационный и рекомендательный характер.

Периодические консультации родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, проводятся в случае, если у них вновь возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

В случае, если оказание услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, РЦ «Служба ответственного родительства» обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.

Специалисты оказывают консультативную помощь в рабочее время в рабочий день, а также после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами с согласия или по инициативе получателя услуги.

В ходе оказания услуги оказывается дополнительная методическая помощь получателям услуг посредством распространения методических материалов (буклеты, брошюры, памятки). Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

Для проведения очной консультации РЦ «Служба ответственного родительства» имеет необходимую мебель и оборудование. Помещения по оказанию услуг отвечают санитарным требованиям и обеспечивают конфиденциальность консультации.

В РЦ «Служба ответственного родительства» есть зона ожидания для родителей, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Также оборудована зона ожидания для детей, которая оснащена игрушками.

Выездные консультации осуществляются на выездных мобильных консультативных пунктах в образовательных организациях городов и районов области.

На выездной консультации у консультанта ноутбук, позволяющий обращаться к текстам нормативно-правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю. Родителям предоставляется помещение в образовательной организации для ожидания.

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги: посредством телефонной связи, в том числе «Телефона доверия», по Skype, WhatsApp, Viber, «ВКонтакте», электронной почте.

РЦ «Служба ответственного родительства» также осуществляет консультирование родителей, имеющих детей, а также граждан, желающих

принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, несколькими специалистами. В ходе данного сопровождения каждый обратившийся может получить консультацию 3-х специалистов (педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог, социальный педагог) по отдельности или двух специалистов одновременно по желанию родителей.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, носит конфиденциальный характер, и представляет собой персональные данные.

Получение услуги не требует от получателя временных затрат (на подачу заявлений, заполнение документов и т.п.).

4.4. Консультативные приемы родителей (законных представителей), осуществляются в течение всего календарного года.

4.5. После оказания услуги у получателя услуги есть возможность оценить качество полученной услуги.

4.6. Факт оказания услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя услуги в РЦ «Служба ответственного родительства» (анкета обратной связи, детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений).

5. Права получателя

5.1. Родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе:

- обратиться в РЦ «Служба ответственного родительства» за помощью для повторной консультации в случае, если у него вновь возникла такая потребность;

- записаться на прием не просто в РЦ «Служба ответственного родительства» к любому специалисту, а к конкретному лицу, которому он доверяет. На сайте Г(О)БУ ППМСП-центра размещена информация о консультантах.

- осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги для лучшего сохранения информации, при условии предварительного уведомления консультанта.

5.2. Для получения услуги родители (законные представители) 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»).

6. Порядок обращения за услугой

6.1. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости по запросу.

6.2. Запись на консультацию к специалистам осуществляется лично, по телефону, электронную почту, где уточняется дата, время консультации.

6.3. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе

предварительной записи в РЦ «Служба ответственного родительства» или непосредственно в момент оказания услуги.

6.4. Время максимального ожидания для получения услуги 10 дней.

6.5. Граждане имеют право получить услугу непосредственно в момент обращения в РЦ «Служба ответственного родительства».

6.6. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

6.7. Индивидуальные консультации на выездном мобильном консультативном пункте, групповые консультации в форме вебинаров, родительских лекториев проводятся по заявкам муниципальных отделов образования с выездом специалистов РЦ «Служба ответственного родительства» к получателям услуг.

7. Порядок информирования родителей

7.1. Информационно-разъяснительная работа с родителями (законными представителями) детей, а также гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, направленная на их информирование о возможностях обращения за психолого-педагогической, методической и консультативной помощью в Центр осуществляется систематически в течение календарного года.

7.2. Способы информирования родителей (законных представителей) о функционировании РЦ «Служба ответственного родительства»:

1. Участие в родительских собраниях образовательных организаций.

2. Встречи с родителями (законными представителями) детей в организациях здравоохранения, комиссиях по делам несовершеннолетних и защите их прав.

3. Размещение аудио- и видеороликов на радио и телевизионных каналах соответственно.

4. Информирование родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, о возможности получить бесплатную психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь через сайт Центра www.ppm48.ru, а также сайты образовательных организаций области.

5. Размещение информации о реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» в социальных сетях, на информационных стендах, баннерах.

6. Публикация опыта работы РЦ «Служба в периодических изданиях».

7. Информирование по «Телефону доверия».

8. Распространение методических материалов (памятки, буклеты, листовки) в организациях, занимающихся вопросами семьи и детства, расположенных на территории Липецкой области на выездных мероприятиях.

8. Условия оказания услуги

Родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без

попечения родителей, будут предоставлены определенные условия оказания услуги.

Каждая услуга будет оказана:

- на добровольной основе;
- бесплатно;
- конфиденциально;
- своевременно.

9. Порядок оценивания оказания услуг

9.1. Специалист РЦ «Служба ответственного родительства» по итогам оказания каждой услуги предлагает получателю услуги оценить качество полученной услуги.

9.2. Оценка качества оказанной услуги производится непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.

9.3. Осуществлять оценку качества оказания услуг родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, смогут следующим способом:

- заполнив лично анкету обратной связи по факту получения услуги;
- дав оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф»;
- по телефону или электронной почте.