



Министерство образования Ставропольского края
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
**КРАЕВОЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ
РЕАБИЛИТАЦИИ И КОРРЕКЦИИ**

ПРИКАЗ

30.12.2021 г.

№ 315-о/д

г. Ставрополь

Об организации работы по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» в 2022 году

В целях реализации в 2022 году 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» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» (далее – проект)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Реализовать проект по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, в рамках реализации отдельных мероприятий национального проекта «Образование» на базе Государственного бюджетного образовательного учреждения «Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (далее – ГБОУ «Краевой психологический центр») с 10 января 2022 года по 30 декабря 2022 года.
2. Создать рабочую группу по организации деятельности в составе:
Бугаевский А.А. – педагог-психолог;
Катаева А.А. – социальный педагог;
Ковязин Ю.А. - главный бухгалтер;
Косикова О.А. - заместитель директора по ранней помощи;
Луганская С.В. - заместитель директора по финансово-экономическим вопросам;
Москвина Т.И. - бухгалтер;
Некрасова Д.А. – юрисконсульт.
3. Утвердить регламент оказания услуг. (Приложение 1).

4. Рабочей группе:

- 4.1. Осуществить подготовительную работу по подбору кадров специалистов-консультантов участников проекта в 2022 году (до 14.01.2022 г.).
 - 4.2. Обеспечить своевременное заключение соглашения о предоставлении субсидии из бюджета Ставропольского края на иные цели для реализации проекта в части обязательств софинансирования из краевого бюджета.
 - 4.3. Подготовить необходимый пакет документов для своевременного заключения соглашения в государственной интегрированной информационной системе управления общественными финансами «Электронный бюджет».
 - 4.4. Обеспечить разработку необходимых нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность специалистов-консультантов проекта (в срок до 24.01.2022 г.).
 - 4.5. Разработать План реализации проекта в 2022 году (в срок до 01.02.2022 г.).
 - 4.6. Осуществлять еженедельный мониторинг оказания консультационных услуг и предоставлять отчет о результатах еженедельного мониторинга в Департамент государственной политики в сфере защиты прав детей Минпросвещения России (с 14 января 2022 г.).
 - 4.7. Предоставлять отчет о количестве оказанных услуг за месяц в Департамент государственной политики в сфере защиты прав детей Минпросвещения России (до 25 числа каждого месяца).
 - 4.8. Разработать и утвердить медиаплан по реализации мероприятия в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей рамках реализации отдельных мероприятий национального проекта «Образование». (Приложение 2).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Е.В. Заика

РЕГЛАМЕНТ 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 в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» в 2022 году

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок, сроки и последовательность 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 - услуг) с целью пропаганды позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Специалисты-консультанты (далее - исполнители проекта) руководствуются следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях стратегических задач развития Российской Федерации на период до 2024 года»;
- Письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 17.11.2021 № ДГ-1997/07 «О направлении методических рекомендаций 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 федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»;
- Законом Ставропольского края от 30 июля 2013 г. № 72-кз «Об образовании»;

- Региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей, в Ставропольском крае», утвержденным советом при Губернаторе Ставропольского края по проектной деятельности (протокол от 13 декабря 2018 г. № 4);
- Проектом государственного бюджетного образовательного учреждения «Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» «Успешное родительство-2022».

Основной целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям является создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

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

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе раннего от 0 до 3 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- родители (законные представители) детей с девиантным поведением; граждане, желающие принять в семьи детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей;
- иные категории граждан, занимающиеся воспитанием детей.

Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется исполнителями в соответствии с их запросами независимо от места проживания. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2. Информирование об услугах

Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы консультантов. В целях доведения до потенциальных получателей услуг информации организации грантополучатель и соисполнители обеспечивают размещение информации о предоставляемых услугах на:

- официальном сайте министерства образования Ставропольского края;
- официальном сайте ГБОУ "Краевой психологический центр";
- официальных сайтах организаций-соисполнителей, оказывающих консультационные услуги.

Информация о возможностях получения услуг размещается также с использованием других информационных каналов (СМИ, в том числе местных, разъяснительные материалы, буклеты, реклама и др.) и распространяется в публичных местах, с высоким охватом родительской

общественности (поликлиники, дошкольные образовательные организации, учреждения дополнительного образования, социальные службы и др.)

3. Содержание, виды, последовательность и сроки оказания услуг

Услуги оказываются как исполнителями (специалистами ГБОУ "Краевой психологический центр"), так и соисполнителями проекта, в течение 10 дней после обращения родителя с запросом о проведении консультирования. Услуга оказывается по запросу, безвозмездно, как однократная помощь получателю в форме консультирования. В случае, если у получателя осталась потребность в консультационной помощи, он вправе обратиться за консультациями неоднократно.

Получатель вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. Родитель 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. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги подбирается соответствующий исполнитель, профильный специалист.

Видами услуг признаются:

- оказание услуги очно в помещении организации (очная консультация);
- оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация);
- оказание услуги дистанционно (онлайн через Skype, WhatsApp, Viber и др.)
- телефонное консультирование.

Услуга представляет собой как диспетчерское (информационное), так и содержательное консультирование 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.

Темы консультаций - вопросы образования детей (содержание обучения и воспитания детей, реализация прав и законных интересов детей, выбор формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью). В случае если запрос получателя консультации лежит вне области образования детей, консультант доводит до сведения получателя информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Конкретное содержание услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультативной 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.

В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей,

оставшихся без попечения родителей по одному вопросу, засчитывается как одна услуга.

Необходимо предоставить получателю возможность выбора даты и времени консультации (например, после окончания рабочего времени, в рабочий день, либо в нерабочий день).

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

Документы, содержащие персональные данные (журналы учета проведенных консультаций родителей, заявления от родителей на получение услуг при личном обращении) в период оказания услуг согласно договору ГПХ хранятся у исполнителя, с соблюдением требований законодательства по защите персональных данных. А затем по итогам квартала сдаются грантополучателю проекта для дальнейшего служебного (не для общего пользования) хранения и обработки персональных данных. Срок хранения документов, содержащих персональные данные, 1 (один) финансовый год.

Консультантом ведется индивидуальный журнал учета проведенных консультаций для родителей (далее – журнал) (Приложение), который предоставляется грантополучателю по окончании условий исполнения договора возмездного оказания услуг.

Факт оказания услуги фиксируется в журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя услуги (личная подпись родителя в журнале учета проведенных консультаций родителей, детализация телефонных звонков, скриншоты страниц соцсетей, мессенджеров).

В случае отказа получателей услуг предоставить персональные данные и желании получить услугу анонимно, в журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя услуги»).

Получатель услуги вправе осуществлять аудио-, либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в объеме до 5 листов формата А4. По запросу получателя услуги консультант может направить на адрес, указанный им электронной почты нормативные акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель может получить необходимую информацию.

4. Оценка качества услуг

После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги. Необходимо обеспечить

возможность получателям оставлять оценку качества предоставленных услуг, отзывы об оказанных консультациях:

- при очной и выездной - в журнале учета проведенных консультаций для родителей или через федеральный портал «Растимдетей.рф» в течение трех рабочих дней с момента оказания услуги;
- при оказании услуги дистанционно - через анкетирование (Приложение) и также портал Растимдетей.рф в течение трех рабочих дней с момента оказания услуги.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация предоставляется по запросу в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

5. Кадровое обеспечение

Услуги оказываются консультантами на основании гражданско-правовых договоров возмездного оказания услуг. Грантополучатель проводит инструктаж консультантов и знакомит с настоящим регламентом предоставления услуг специалистов-консультантов.

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

В организации-грантополучателе и в организациях-соисполнителях необходимо организовать условия для кратковременного (на время получения родителем услуги) пребывания ребенка и присмотра.

В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, организациями должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания услуги и присмотр за ним (при необходимости).

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРОВЕДЕННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ

для родителей (законных представителей) детей,
а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

№ п/п	Дата и время записи на оказание услуги	Дата и время оказания услуги	Тематика оказания услуги	Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя услуги (при наличии сведений)	e-mail получателя услуги или индикатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений)	Категория семьи, обратившейся за помощью: 0-4-ранний возраст - РВ; 4-8-дошкольный возраст ДВ; 9-18 школьный возраст ШВ; семейное воспитание - СВ; замещающие семьи - ЗС	Формат оказания услуги: очная – о, выездная – в, дистанционная - д	Результат оказания услуги (оценка - 3,4,5)	Подпись получателя услуги
-------	--	------------------------------	--------------------------	---	---	--	---	--	---------------------------

АНКЕТА ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГИ

(заполняется после оказания услуги)

Благодарим Вас за обращение в ГБОУ «Краевой психологический центр».

Просим Вас пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных Вам услуг. Ваши отзывы помогут нам улучшить качество оказываемых родителям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

1. Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? **Да** **Нет**
2. Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист? **Да** **Нет**
3. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? **Да** **Нет**
4. Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта. **Да** **Нет**
5. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стендах)? **Да** **Нет**
6. Оцените доброжелательность и вежливость работников организации
1 2 3 4 5

7. Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы? (необязательно к заполнению)
Изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания (в случае отсутствия предложений и пожеланий, не заполняйте, пожалуйста)

МЕДИАПЛАН

по продвижению 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 проекта «Успешное родительство – 2022»
федеральный проект «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Смысловая нагрузка	Ответственный исполнитель	СМИ
1.	Информационное сопровождение реализации проекта «Успешное родительство – 2022» (далее – проект УР-2022)	В течение года	Информационное освещение реализации проекта УР-2022 с целью достижения ключевых показателей эффективности по увеличению количества потребителей услуг, повышению оценки полученных услуг	Государственное бюджетное образовательное учреждение «Краевой центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (далее ГБОУ «Краевой психологический центр»)	Рассылка релизов в адрес региональных СМИ; Публикации на официальных сайтах МОСК, ГБОУ Краевой психологический центр, организаций соисполнителей проекта УР – 2022; Тематические посты в официальных сообществах в социальных сетях: ВКонтакте, Facebook, Instagram YouTube; Информационная работа совместно с участниками проекта в муниципальных образованиях Ставропольского края (далее – соисполнители) с использованием местных СМИ, инфосообществ; Подготовка инфоповодов в рамках реализации отдельных мероприятий национального проекта «Образование» для пресс службы Правительства Ставропольского края, министра образования Ставропольского края
2.	Проведение установочного мероприятия с участниками проекта УР-2022	Февраль 2022 г.	Старт реализации проекта УР-2022 будет широко представлен в инфоповодах, освещающие достигнутые в 2019-2021 гг. итоги, а также транслируя	ГБОУ «Краевой психологический центр»	Рассылка релизов в адрес региональных СМИ; Публикации на официальных сайтах МОСК, ГБОУ Краевой

			основные направления деятельности в 2022 году		психологический центр, организаций соисполнителей проекта УР – 2022; Тематические посты в официальных сообществах в социальных сетях: ВКонтакте, Facebook, Instagram YouTube
3.	Информирование родительской общественности Ставропольского края о возможностях получения бесплатной консультативной помощи	В течение года	Широкое информирование потенциальных потребителей услуг о целях, задачах и возможностях проекта УР-2022, расширение охвата консультационной помощью родителей края	ГБОУ «Краевой психологический центр» Соисполнители	Распространение информации о проекте через: <ul style="list-style-type: none"> • рекламу по радио, в лифтах; • информирование родительской общественности края через участие в заседаниях краевого Университета педагогических знаний для родителей; • активизацию межведомственных связей (медицинские организации, социальная защита); • педагогические сайты, сообщества, профессиональные информационные ресурсы, родительские чаты в мессенджерах, смс рассылку, специализированные соцсети «Мамочки – Став», «Доктор знает» и т.п.; • проведение совместных акций по распространению листовок, флаеров о проекте УР – 2022 со студентами ГБОУ ВПО СГПИ; • демонстрацию рекламных роликов на телеэкранах в государственных учреждениях, в развлекательных центрах, образовательных организациях (ДОУ, школах, УДОД) • рекламу на билбордах.
4.	Организация и проведение двух недель «Повышения родительской компетентности»	Апрель, сентябрь	Проведение мероприятия предполагает получение ответов на наиболее популярные вопросы родительской общественности от ведущих специалистов края в областях	ГБОУ «Краевой психологический центр»	Рассылка релизов в адрес региональных СМИ; Публикации на официальных сайтах МОСК, ГБОУ Краевой психологический центр, организаций соисполнителей проекта УР – 2022;

			образования, воспитания, обучения, развития и др.		Тематические посты в официальных сообществах в социальных сетях: ВКонтакте, Facebook, Instagram YouTube
5.	Совершенствование сайта ГБОУ «Краевой психологический центр» - разработка мобильной версии	Май	Модернизация сайта организации в части: <ul style="list-style-type: none"> • ускорения загрузки и увеличения функциональности; • увеличения возможностей мобильного поиска 	ГБОУ «Краевой психологический центр»	Информационные сообщения о модернизации сайта с целью привлечения посетителей через Интернет, социальные сети
6.	Создание и трансляция популяризационных видеоматериалов, презентаций	В течение года	Повышение узнаваемости проекта УР-2022 и, таким образом, расширение охвата родительского сообщества консультационными услугами	ГБОУ «Краевой психологический центр»	Созданный (адаптированный от МПРФ) видеоролик и презентация, демонстрируемые в сетевых СМИ, Интернет-ресурсах, социальных сетях