

УТВЕРЖЕНО

приказом директора

ГБОУ «Краевой психологический центр»

от 06.02.2023 № 16-о/д

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 2023 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 2012г. №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 29.12.2022 № АБ-3917/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2023 году»;
- 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-2023».

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.

Формами услуг признаются:

- очная консультация (в помещении организации, выездная);
- дистанционная консультация (из помещения организации, при выездном мероприятии посредством использования информационных, телекоммуникационных технологий);
- обучающее мероприятие с выдачей сертификата;
- опрос/ анкетирование с обратной связью.

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.

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 диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме

письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также 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.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в организацию различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

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 окончанию 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).

Для получения Услуги получатели Услуги 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»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы организации под определенным кодом. При этом организация обязана обеспечить служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

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 ознакомляет 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 в 2023 году

№ п/п	ФИО получателя услуги/ анонимно	Возраст получателя услуг (полных лет)	Дата обращения	Дата консультации	E- mail	Контактный номер	Форма консультации (очно/дистанционно/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	Запрос (согласно Листу 1)	Статус заявителя (согласно Листу 2)	Факт оказания консультации	Оценка оказания услуги

Лист 1.

Запрос заявителя:

- 1 возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
 - 2 организация образовательного процесса
 - 3 вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков
 - 4 развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью
 - 5 вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
 - 6 вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей
 - 7 вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
 - 8 вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями
 - 9 развития, обучения и воспитания детей и подростков
 - 10 вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
 - 11 вопросы профессионального самоопределения школьников
 - 12 вопросы защиты прав участников образовательного процесса
- Иной иной (необходимо указать тематику запроса)

Лист 2.

Статус заявителя:

- ДШ-0-3 родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
- ДШ-0-8 родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
- ДШ-3 родители детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
- ДШ-8 родители детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
- ДС-3 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет
- ДС-12 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7-12 лет
- ДС-15 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12-15 лет
- ДС-18 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15-18 лет
- С-3 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
- С-7 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет
- С-12 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
- С-15 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
- С-18 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет
- ЖС-3 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
- ЖС-7 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет
- ЖС-12 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
- ЖС-15 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
- ЖС-18 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет
- ИР-3 родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет
- ИР-7 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3-7 лет
- ИР-12 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7-12 лет

ИР-15 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12-15 лет
ИР-18 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15-18 лет
ПР-3 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет
ПР-7 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3-7 лет
ПР-12 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7-12 лет
ПР-15 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12-15 лет
ПР-18 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15-18 лет
ПО-3 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет
ПО-7 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3-7 лет
ПО-12 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7-12 лет
ПО-15 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12-15 лет
ПО-18 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15-18 лет
РО-3 родитель-одиночка ребенка до 3 лет
РО-7 родитель-одиночка ребенка в возрасте 3-7 лет
РО-12 родитель-одиночка ребенка в возрасте 7-12 лет
РО-15 родитель-одиночка ребенка в возрасте 12-15 лет
РО-18 родитель-одиночка ребенка в возрасте 15-18 лет
РР-3 разведенный родитель ребенка до 3 лет
РР-7 разведенный родитель ребенка в возрасте 3-7 лет
РР-12 разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет
РР-15 разведенный родитель ребенка в возрасте 12-15 лет
РР-18 разведенный родитель ребенка в возрасте 15-18 лет
РИ-3 родитель-инвалид ребенка до 3 лет
РИ-7 родитель-инвалид ребенка в возрасте 3-7 лет
РИ-12 родитель-инвалид ребенка в возрасте 7-12 лет
РИ-15 родитель-инвалид ребенка в возрасте 12-15 лет
РИ-18 родитель-инвалид ребенка в возрасте 15-18 лет
Иной иной (необходимо указать возраст ребенка и запрос)

РЕЕСТР УЧЕТА ПРОВЕДЕННЫХ ОБУЧАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ

для родителей (законных представителей) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в 2023 году

Ф.И.О. консультанта _____

Дата проведения мероприятия _____

Тема мероприятия (запрос) _____

Образовательная организация _____

Форма проведения очно/дистанционно

№ п/п	ФИО получателя услуги/ анонимно	Возраст получателя услуг (полных лет)	Контактный номер	E-mail	Статус заявителя (согласно Листу 2)	Факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предполагающего выдачу сертификата
1							
2							

Методические рекомендации по организации и проведению образовательного мероприятия с выдачей сертификата

Образовательное мероприятие с выдачей сертификата должно быть организовано как единичная (разовая) методическая форма, позволяющая проводить образование родителей по различным вопросам воспитания и образования.

Формы и форматы образовательного мероприятия могут быть различны, вместе с тем они обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность участия в мероприятии независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуг;
- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время проведения мероприятия в очной форме;
- удовлетворение запроса участника мероприятия на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

Проведение образовательных мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) 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.

Мероприятие может быть проведено в следующих формах:

- очной – на базе организации, являющейся инициатором проведения мероприятия;
- дистанционной – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с родителями (допускается для отдаленных территорий).

Содержание мероприятия может отражать следующую тематику:

- Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка;
- Организация образовательного процесса;
- Вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков;
- Развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью;
- Вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- Вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей;
- Вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка;
- Вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями;
- Вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми;
- Вопросы профессионального самоопределения школьников;
- Вопросы защиты прав участников образовательного процесса;

- Другие темы, отражающие вопросы обучения и воспитания детей от 0 до 18 лет, в том числе:
 - особенности развития детей раннего возраста;
 - кризисные и посттравматические состояния несовершеннолетних;
 - причины и признаки суицидального поведения;
 - жестокое обращение с несовершеннолетними;
 - способы разрешения конфликтов в семье.

Рекомендуемое количество участников на одном мероприятии:
15 – 25 человек;

Время проведения обучающего мероприятия в очном формате должно быть не менее 45 минут (1 академический час). Максимальная продолжительность обучающего мероприятия в очном формате и продолжительность проведения мероприятия в дистанционном формате составляет – 1 час 30 минут (2 академических часа).

Не зависимо от формата проведения мероприятия консультант готовит к мероприятию:

- конспект выступления;
- презентацию Power Point;
- видео материалы (при необходимости);
- макет сертификата участника для родителей.

Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для родителей на заявленную тему.

Все участники обучающего мероприятия регистрируются в специальном бланке регистрации.

По итогам мероприятия участники получают сертификаты, номера которых также заносятся в бланк регистрации участников.

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)

8. Изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания (в случае отсутствия предложений и пожеланий, не заполняйте, пожалуйста)
