Министерство образования и молодежной политики Свердловской области

государственное бюджетное учреждение Свердловской области
«Ирбитский центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи»
(ГБУ СО «Ирбитский ЦППМСП»)

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБУ СО «Ирбитский ЦППМСП»
_____ О.А. Бушмелева
«___» марта 2024 г.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей ГБУ СО «Ирбитский ЦППМСП»

2024 г.

I. Общие положения. Термины и определения

1.1. Настоящий порядок устанавливает единые организационные условия предоставления государственным бюджетным учреждениям Свердловской области «Ирбитский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее Центр) 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.

1.2. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) это разовая помощь в форме консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

1.3. Консультирование – это организованное взаимодействие между консультантом и Получателем (или Получателями) Услуг и (или) предоставление информации с помощью различных форматов и форм, с целью повышения социальной, коммуникативной и педагогической компетентности родителей (законных представителей).

1.4. Получатели Услуги - родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.5. Услуги осуществляются Службой оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям, в которую входят специалисты Центра (консультанты), привлеченные к оказанию Услуг, обладающие соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющие соответствующее образование для оказания Услуг.

1.6. Краткое наименование - Служба помощи родителям (далее Служба).

1.7. Функции Службы выполняют основные структурные подразделения Центра в соответствии с Уставом Центра.

1.8. Деятельность Службы регламентируется Положением о Службе.

1.9. Нормативными основаниями предоставления Услуги

– 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.».

– 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».

– Распоряжение Министерства просвещения России от 10 августа 2021 года № Р-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»».

– Стратегические приоритеты в сфере реализации государственной программы Российской Федерации "Развитие образования" до 2030 года (в ред. Постановления Правительства РФ от 07.10.2021 № 1701)

II. Формат оказания, формы и виды Услуги

2.1. Формы оказания Услуги:

– очное консультирование,
– дистанционное консультирование,
– письменный ответ на запрос.

2.1.1 Очная консультация предполагает оказание Услуги в здании Центра или по месту нахождения Получателя Услуг (выездная очная консультация).

2.1.2 Дистанционная консультация по выбору Получателя Услуги оказывается посредством информационно-телекоммуникационных сетей: с использованием телефонной и мобильной связи, Интернет-соединения, видеоконференцсвязи и пр.

2.1.3 Письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) предполагает консультирование через отправку ответа по электронной почте, посредством мессенджеров, размещение ответов на официальных страницах Центра в социальных сетях (в том числе в ВКонтакте), официальном сайте Центра (в разделе «Служба помощи родителям»).

2.2. Формат оказания Услуги:

– Диспетчерское консультирование.
– Содержательное консультирование.
– Опрос/анкетирование с обратной связью.
– Просветительское (обучающее) мероприятие.

2.2.1 Диспетчерское консультирование - услуги справочного, информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

2.2.2 Содержательное консультирование – оказание Услуги Службой.

2.2.3 Виды содержательного консультирования:

– психолого-педагогическое,
– методическое,
– консультационная помощь (социально-правового характера),
– диагностическое.

2.2.4 Психолого-педагогическое консультирование родителей (законных представителей) - определенным образом организованное общение с Получателем(ями) Услуг, направленное на помощь в преодолении различного рода психологических проблем, связанных со сложностями воспитания и образования

ребенка. Психолого-педагогической составляющей повышаемой компетенции родителей являются:

– способность родителей к эмпатии, рефлексии и самоконтролю;

– готовность понимать и принимать ребенка;

– выбирать специальные методы и приемы по решению возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка в соответствии с его актуальным уровнем развития и потенциальными возможностями;

– создавать элементы развивающей и образовательной среды в домашних условиях;

– предотвращать возможные проблемы в освоении ребенком образовательной программы, в развитии и социальной адаптации;

– планировать собственные действия в случае возникновения трудностей в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

2.2.5 Методическое консультирование – это вид консультирования, включающий профессиональный совет специалиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей. Базируется на принципах научности, активности, рекомендательности, оперативности, дифференцированности. Содержит пошаговый план действий, конкретный инструктаж по организационным вопросам в области воспитания и образования, оказания психолого-педагогической помощи.

2.3. Консультационная помощь представляет собой консультацию в виде ответов на вопросы социально-правового характера, связанных с получением информации Получателями Услуги о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

2.4. Диагностическое консультирование – это консультация, в ходе которой выявляются характер и причины проблемной ситуации, с которой столкнулись родители (законные представители), даются рекомендации родителям.

2.5. Опрос/анкетирование с обратной связью предполагает заполнение Получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

2.6. Просветительское (обучающее) мероприятие - мероприятие для родительского сообщества в форме вебинаров, семинаров, конференций, тематических видео-лекций, встреч, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи, которое предполагает коллективное рассмотрение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей, их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

2.7. Виды консультирования:

– Индивидуальное.

– Групповое (с участием 2 и более человек по одному и тому же запросу).

– Семейное (с участием 2 и более членов семьи).

2.8. Консультации могут быть первичными и повторными (пролонгированными).

III. Порядок оказания Услуги

3.1. Оказание Услуги осуществляется всеми специалистами Центра (учителями-дефектологами, учителями-логопедами, педагогами-психологами, методистами, социальными педагогами, руководителем структурного подразделения, оказывающего Услугу).

3.2. Оказание Услуги получателям осуществляется независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности Получателя Услуги.

3.3. Услуга может оказываться одновременно несколькими специалистами (комплексная консультация).

3.4. Факт предоставления Услуги фиксируется специалистами – консультантами в Журналах учета Услуг (Формы в электронном и печатном (бумажном) виде в Приложении 1), регистрационных формах проведенных мероприятий.

3.5. Услуга может быть оказана очно и дистанционно.

3.6. Услуга оказывается по запросу Получателей Услуги путем подачи заявки, в том числе по предварительной записи.

3.7. Способы подачи заявки:

– Лично.
– По электронной почте.
– По телефону.
– Через форму обратной связи на официальном сайте учреждения или официальной странице в социальных сетях.

3.8. Получатель Услуги обозначаст тему своего запроса в ходе предварительной записи или непосредственно в момент оказания Услуги (за исключением мероприятий).

3.9. Услуга предоставляется бесплатно.

3.10. Для получения Услуги ее получатели 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 Получателя Услуги»).

3.11. В Журналах учета Услуг указывается вид, форма и формат оказания Услуги (с использованием кодификаторов – Приложение 2).

3.12. Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней.

3.13. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

3.14. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.15. 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, но обязательно в Журналах учета Услуг указывается количество человек, получивших Услугу.

3.16. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке.

3.17. 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.).

3.18. Консультант не готовит письменный ответ по итогам устной консультации.

3.19. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.20. По запросу Получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты, номер телефона в сервисе обмена сообщениями 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.

3.21. При оказании Услуги в Центре имеется возможность организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги.

3.22. При оказании Услуги специалист ориентируется на удовлетворение запроса получателя Услуги.

3.23. Информирование об Услугах осуществляется на официальном сайте, официальных страницах сообществ в социальных сетях, стендах Центра, иных учреждений образования, здравоохранения, социальной политики.

3.24. При получении запроса на получение консультации Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

3.25. Консультант Центра вправе запросить у родителей (законных представителей) дополнительную информацию, необходимую для предоставления Услуги.

3.26. Не подлежат рассмотрению:

– запросы, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов;

– запросы, не отнесенные к компетенции Службы.

3.27. Служба не оказывает помощь непосредственно детям и в случае обращения именно за такой помощью, разъясняют Получателям Услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

3.28. В случае если запрос Получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания Услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с развития, воспитания, обучения и социализации ребенка), специалист доводит до сведения Получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а

также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Приложение 1

Приложение 2

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[1]

№	Дата обращения/ приема	Ф.И.О. получателя услуг/ анонимно Контактный телефон/ E-mail	Формат/Вид/ Форма консультации Первично/повторно	Статус заявителя (согласно кодификатору)	Запрос (описание/ кодификатор)	Результат консультирования/рекомендации	ФИО специалиста
1.							
2.							

[1] Журнал учета Услуг включает в себя обязательные графы, может быть дополнен графами с дополнительной информацией по необходимости.

Приложение 3

Кодификатор

Формат консультаций:

О - очная консультация (в помещении Службы, выездная)
Д Т- дистанционная консультация по телефону
ДЭП- дистанционная консультация по электронной почте
ДМ - дистанционная консультация посредством использования VK Мессенджера

Вид консультаций:

И - индивидуальная
Г - групповая (указывается количество человек)
С- семейная (указывается количество человек)

Форма консультаций:

СК - диспетчерская (справочная) консультация
ППК - психолого-педагогическая консультация
МК - методическая консультация
СПХ - социально-правовая консультация
ДК -диагностическая консультация

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
13. иной (необходимо указать тематику запроса)

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	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДШ-8	родителей 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-7	Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 7 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 в возрасте до 3 лет
РО-7	родитель-одиночка ребенка в возрасте до 7 лет
РО-12	родитель-одиночка ребенка в возрасте до 12 лет
РО-15	родитель-одиночка ребенка в возрасте до 15 лет
РО-18	родитель-одиночка ребенка в возрасте до 18 лет
РР-3	разведенный родитель ребенка до 3 лет
РР-7	разведенный ребенка в возрасте 3-7 лет (дошкольник)
РР-12	разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет (школьник)
РР-15	разведенный родитель ребенка в возрасте 13-15 лет
РР-17	разведенный родитель ребенка в возрасте 16-17 лет
РИ-3	родитель-инвалид ребенка в возрасте до 3 лет
РИ-7	родитель-инвалид ребенка в возрасте до 3 лет
РИ-12	родитель-инвалид ребенка в возрасте до 3 лет
РИ-15	родитель-инвалид ребенка в возрасте до 3 лет
РИ-18	родитель-инвалид ребенка в возрасте до 3 лет
Иной	иной (необходимо указать возраст ребенка и запрос)