Утверждено

Директор МАУ ЦППМиСП «Эго»

_____Д.В. Юрков

«__» _____ 2023

Регламент
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» в муниципальном автономном учреждении центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Эго»

1. Основные положения, термины и определения

1.1. Настоящий регламент 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 (далее - Регламент) разработан на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; письма Министерства просвещения Российской Федерации от 29.12.2022 № АБ- 3917/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2023 году».

1.2. Регламент разработан в целях определения порядка получения (предоставления) услуги 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 - Услуга) в муниципальном автономном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Эго» (далее– Учреждение).

Для целей настоящего Регламента применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга)– это разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Услуга представляет собой помощь в форме 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.

Получатель Услуги – родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка, из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее — Служба) – консультативный орган, координирующий предоставление Услуг в Учреждении;

Специалист Службы (далее – консультант) - лицо, привлеченное Учреждением для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

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

Просветительские мероприятия для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагают коллективное обсуждение вопросов с выдачей участникам сертификата.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Сайт Службы «https://centeregocons.ru/» (далее-**«https://centeregocons.ru/»**) - информационный ресурс оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающее взаимодействие родителей (законных представителей) и приема заявок на получение услуги.

1. Порядок обращения за Услугой

1. Для записи на получение Услуги получатель вправе обратиться:
   1.1.1 очно в Учреждение (включая его филиалы);
   1.1.2 по телефону единого номера Службы 8-950-981-54-81;
   1.1.3 на сайт «**https://centeregocons.ru/**».

2. В ходе записи получатель Услуги сообщает консультанту, осуществляющему запись или выбирает на сайте «**https://centeregocons.ru/**» направление своего запроса, консультанта, форму получения Услуги.

2.2.1. Получатель Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указывается только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуг».

2.2.2. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса в момент начала консультации.

2.2.3. В течение 10 календарных дней со дня предварительной записи консультант должен оказать Услугу получателю.

2.3 Оказание Услуги бесплатное.

3. Порядок получения Услуги

1.1. Услуга оказывается разово. Получатель вправе обратиться за следующей Услугой в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

1.2. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей илиграждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

1.3. Формы оказания Услуги:

очно (очная консультация) - в помещении Учреждения, либо его филиалах, 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 Службы (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно- телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т.д., по телефону);

В форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) по электронной почте, в мессенджеры, обозначенного в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

Служба не оказывает помощь 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.

1.4. 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.

1.5. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему Услуги при условии предварительного уведомления консультанта.

1.6. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Учреждения.

1.7. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

1.8. 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.).

1.9. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги и не осуществляет на электронные носители информации.

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

1.11. 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.

1.12. В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

1.13. В случае если запрос получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок консультант доводит до сведения получателя Услуги информацию,

что вопрос выходит за пределы оказываемой Услуги, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию государственных и (или) муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

1.14. После оказания Услуги консультант предоставляет получателю возможность оценить качество полученной Услуги. Оценка удовлетворённости проводится двумя способами:

– каждому получателю Услуги предлагается ответить на вопросы анкеты, включающей показатели, характеризующие компетентность консультанта, удобство и оперативность оказания консультации, её доступность (согласно приложению 1)

- если родитель (законный представитель) предоставил адрес электронной почты. В этом случае ему на электронную почту через федеральный портал «Растимдетей.рф» приходит письмо с просьбой пройти опрос и оценить качество оказанных услуг;

1.15. Консультант Службы заполняет журнал учета консультаций, где отмечает факт оказания Услуги (приложение 2)

1.16. Документация Службы хранится в течение пяти лет, начиная с первого января года, следующего за годом, в котором было завершено их ведение.

Приложение 1

Анкета субъективной оценки эффективности консультативной деятельности специалистов службы консультационной помощи 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 Красноярском крае (в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»)

Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:

1 - Совершенно не согласен
2 - Не совсем согласен
3 - Затрудняюсь ответить
4 - Согласен, но есть замечания
5 - Да, полностью согласен

Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1 Я легко записался (-лась) для получения консультации

1 2 3 4 5

2. Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1 2 3 4 5

3. Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1 2 3 4 5

4. У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось

1 2 3 4 5

5. Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны

1 2 3 4 5

6. Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций

1 2 3 4 5

Иные комментарии _____

_____

_____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

ФИ (при желании) _____

Приложение 2

К Регламенту от 09.01.2023 № 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 в 2023 г.

№ п/п	ФИО получателя услуги/ анонимно	Дата консультации	Контактный номер	E-mail	Форма консультации (очно/дистанционно/ обучающее мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	Дата обращения	Фамилия И.О. консультанта	Статус заявителя (согласно шифру)	Запрос (согласно шифру)	Факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата (номер

Формы консультаций:

Очная консультация (в помещении Службы, выездная)

Дистанционная консультация (из помещения Службы, при выездном мероприятии посредством использования информационных, телекоммуникационных технологий)

Обучающее мероприятие с выдачей сертификата

Опрос/ анкетирование с обратной связью

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 (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-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-12граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
ЖС-15граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
ЖС-18граждане, 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 (необходимо указать возраст ребенка и запрос)