

ПРИНЯТО
Управляющим советом
ГБДОУ детский сад № 131
(протокол от 31.08.2021 г. № 1)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБДОУ детский сад № 131
от 01.09.2021 № 152
Заведующий  Г.В. Иванова



Порядок

оказания 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»

Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №131 компенсирующего вида Невского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург

2021

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания 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 ГБДОУ детского сада № 131 Невского района Санкт-Петербурга (далее- ОУ) (далее - Порядок) разработан в соответствии с распоряжением Министерства Просвещения РФ от 10.08.2021 г. «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, федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование"».

1.2. Порядок разработан в целях реализации мероприятия федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование", направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. В Порядке используются термины и определения со следующим значением:

- услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее –услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

- получатель услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, волонтер, 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.

- 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», и способствующая формированию родительского сообщества.

- консультационный центр по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее –КЦ) – структурное подразделение ГБДОУ детского сада № 131 Невского района Санкт-Петербурга, оказывающие Услуги получателям Услуги.

- специалист КЦ (далее – консультант) – лицо, привлеченное КЦ для оказания услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги.

2. Порядок оказания услуг

2.1. Основной целью оказания услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

2.2. Оказание услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. Оказание услуг осуществляет Консультационный центр.

2.4. Общее руководство деятельностью Консультационного центра осуществляется заведующим ОУ.

2.5. В своей деятельности КЦ руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Комитетом по образованию Санкт-Петербурга, а также нормативными правовыми актами отделом образования администрации Невского района Санкт-Петербурга.

2.6. КЦ обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуги.

2.7. Правила организации деятельности КЦ по оказанию услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами ОУ.

2.8. Специалистами КЦ ведется 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 соответствии с приложением № 1 к настоящему Порядку (далее - Журнал).

2.9. КЦ ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам ОУ, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

2.10. График оказания услуг определяется ОУ самостоятельно. Имеется «горячая линия» КЦ для обеспечения круглосуточного оказания услуг.

2.11. Модели и форматы оказания услуг, исходят следующего:

- безвозмездность и доступность услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей услуг;
- возможность организовать присмотр за ребенком на время получения услуги;
- удовлетворенность запроса получателей услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.12. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или 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.

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

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

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.

2.15. КЦ не оказывают 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.

2.16. В случае если запрос получателя услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты (специалисты) разъясняют порядок и

условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие организации.

2.17. 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.

2.18. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - в помещении КЦ, 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 КЦ (выездная очная консультация);

- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги.

2.19. Для получения услуги предусмотрена возможность предварительной записи в КЦ различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения журнала.

2.20. Для получения услуги получатель 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 КЦ под определенным кодом. При этом КЦ организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

2.21. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КЦ или непосредственно в момент оказания услуги.

2.22. Организации рекомендуется обеспечить возможность предоставления услуги в течение 7 календарных дней со дня предварительной записи в КЦ.

2.23. При получении запроса на оказание услуги в любой форме от получателя услуги, КЦ имеет право определить консультанта (специалиста), наиболее компетентного в оказании услуги. Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в КЦ.

2.23. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

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.

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

2.24. 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.).

2.25. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

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

2.26. 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.

2.26. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

2.27. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания услуги по инициативе КЦ либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания услуги при предварительном информировании КЦ/консультанта.

В случае, если оказание услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.

2.28. Факт оказания услуги фиксируется в журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя услуги в КЦ (детализация телефонных

звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления услуг, принятым ОУ).

2.29. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги и (или) КЦ в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в должностных инструкциях и иных документах ОУ.

2.30. Оценка качества оказанной услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.

3. Кадровое обеспечение оказания услуг

3.1. Услуги оказываются консультантами:

принятыми на работу на основании трудового договора,

привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

КЦ проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления услуг, принятым ОУ.

3.2. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки "Психологические науки", "Образование и педагогические науки", "Социология и социальная работа", "Юриспруденция", успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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" с получением сертификата.

3.3. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание услуг.

Консультанту рекомендуется предложить получателю услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

4. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

4.1. КЦ ОУ для необходимости обеспечения доступности оказания услуг для всех получателей, обеспечен помещением для работы консультантов, которое оснащено:

ноутбуком с подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", мобильной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания услуг), организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

4.2. В ОУ имеются условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить услугу очно без присутствия ребенка.

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

4.3. В целях доведения до потенциальных получателей услуг информации КЦ обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах ОУ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей услуг.

Нормативно-правовая база оказания Услуг:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Семейный кодекс Российской Федерации;
3. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
4. Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
6. Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;

7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.";
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. N 122-р "Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года";
10. Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. N 450 "О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации";
11. Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. N МР-88/07 "О методике оценки качества" (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
12. 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".

