

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирский государственный педагогический университет им. М. Акмуллы»
(ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы»)

ПОЛОЖЕНИЕ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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**

ПЛ – 14/9-01 – 2022

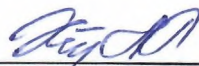
Официальное издание

Положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без письменного разрешения ректора ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы».

Предисловие

1. ПОЛОЖЕНИЕ РАЗРАБОТАНО

Деканом факультета психологии



Л.Р. Халиковой

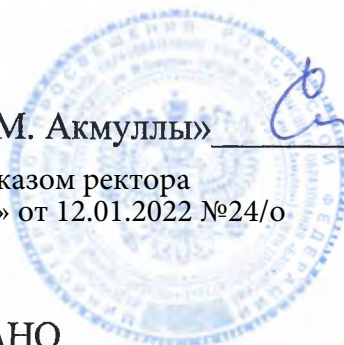
2. УТВЕРЖДАЮ

ректор ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы»



С.Т. Сагитов

Положение введено в действие приказом ректора
ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы» от 12.01.2022 №24/о



3. ПОЛОЖЕНИЕ СОГЛАСОВАНО

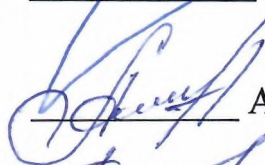
Первый проректор

по стратегическому развитию



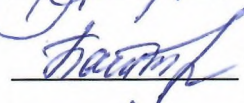
А.Ф. Мустаев

Начальник юридического отдела



А.А. Боровикова

Начальник Управления научной работы



С.А. Гареева

И.о. начальника отдела
документационного обеспечения



Г.И. Сагитова

1. Общие положения, термины и определения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Башкирский государственный педагогический университет им. М.Акумлы» в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современное образование» национального проекта «Образование» по оказанию методической, психолого-педагогической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Для целей настоящего Положения применяемые термины и определения имеют следующее значение:

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, 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.

Центр оказания услуг психолого-педагогической и консультационной помощи (далее - Центр) в ФГБОУ ВО «БГПУ им. М.Акумлы» (далее - Организация), оказывающий Услуги получателям Услуги.

Специалист Центра (далее - специалист) - лицо, привлеченное Центром для оказания Услуги, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги.

1.3 Нормативно-правовая база обеспечения оказания Услуг:

- Международные акты в области защиты прав и законных интересов ребенка (Конвенция о правах ребенка от 20 ноября 1989г., Декларация ООН о правах инвалидов от 9 декабря 1975 г.);
- Конституции Российской Федерации,
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- 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.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- 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»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. №450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 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».
- Приказ Минпросвещения России от 27 декабря 2021 г. №1021«О включении в государственные задания на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов подведомственным Министерству просвещения Российской Федерации организациям работ по проведению фундаментального научного исследования, прикладных научных исследований, методическому обеспечению образовательной деятельности, организации и проведению олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культуры и спортом, интереса к научной (научно-

исследовательской) деятельности, информационно-технологическому обеспечению управления системой образования, информационно-технологическому обеспечению образовательной деятельности и установлении объема их финансового обеспечения на 2022 год»;

- Конституция Республики Башкортостан от 24 декабря 1993 года,
- Семейный кодекс Республики Башкортостан от 02.03.1994 № ВС-22/34;
- Закон Республики Башкортостан от 05.11.1993 N ВС-21/19 «Об охране семьи, материнства отцовства и детства в Республике Башкортостан»;
- Закон Республики Башкортостан от 1 июля 2013 года № 696-З «Об образовании в Республике Башкортостан»;
- Устав ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы» и настоящее Положение.

2. Цели и задачи деятельности Центра

2.1. Целью деятельности Центра является 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.

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

2.2. Основные задачи:

- оказание доступной и качественной Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги;
- развитие социальной активности семей;
- удовлетворение запроса получателей Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь;
- ориентация родителей (законных представителей) в основных закономерностях развития ребенка, индивидуально-типологических особенностях;
- формирование адекватных ожиданий относительно прогноза развития ребенка;
- формирование единой родительской позиции в отношении оказания помощи ребенку;
- повышение психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей) посредством информирования их об основных методах и приемах воспитания и развития детей, нормативно-правовых актах в области образования;

- профилактика и минимизация отклонений в развитии детей на основе комплексной психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям).

2.3. Для реализации поставленных задач Центр обеспечивает возможность получения Услуги в соответствии с настоящим Положением.

3. Руководство деятельностью Центра

3.1. Для организации и реализации деятельности Центра приказом руководителя Организации назначается руководитель Центра.

3.2. Руководитель Центра:

- обеспечивает работу Центра в соответствии с настоящим Положением, распорядительными актами федерального и регионального уровней, иными документами, регулирующими деятельность оказания Услуг;

- определяет функциональные обязанности и режим работы специалистов;

- обеспечивает информирование населения о графике работы Центра;

- утверждает документацию по деятельности оказания Услуг (бланки согласий, журналов, отчетов, анкет и др.);

- осуществляет внутренний контроль деятельности Центра путем оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.);

- работа с заявками – сбор и распределение по специалистам заявок по телефону, электронной почте, онлайн-записей на консультацию и обучающие мероприятия.

3.3. Для обеспечения деятельности Центра руководителем Центра в соответствии с утвержденным финансово-экономическим обоснованием формируется кадровый состав.

4. Структура Центра, координация деятельности Центра

4.1. Служба осуществляет свою деятельность на базе Организации. Для оказания Услуг привлекаются специалисты Организации.

4.2. Оказание Услуг обеспечивают и привлеченные специалисты на договорных условиях.

4.3. Для координации деятельности Центра привлекаются координаторы Центра, обеспечивающие оперативное взаимодействие деятельности Центра:

- работа на телефоне доверия;

- оформление и рассылка сертификатов;

- информационное сопровождение деятельности Центра на официальном сайте Организации, в социальных сетях;

- техническое сопровождение деятельности Центра.

4.4. Специалисты, обеспечивающие деятельность Центра должны обладать соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, иметь

соответствующее образование для оказания Услуг в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством РФ.

5. Основные формы и виды деятельности Центра

5.1. Формы предоставления Услуги:

- *диспетчерское консультирование* - оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях;

- *содержательное консультирование* - оказание Услуги непосредственно специалистами Центра по существу запроса получателя Услуги;

- *проведение опроса обратной связи* - заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;

- *проведение просветительских мероприятий* для родительского сообщества - организация Центром обучающих мероприятий с выдачей участникам сертификата.

5.2. Центр предоставляет следующие виды Услуги:

- *очная консультация* - в помещении Центра, 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 Центра (выездная очная консультация);

- *дистанционная консультация* - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии специалиста с получателем Услуги;

- в формате письменного ответа - на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

- в формате обучающих мероприятий с выдачей сертификата.

6. Порядок предоставления Услуг Центром

6.1. Категории получателей Услуг:

- родители (законные представители) детей раннего возраста, в том числе детей раннего возраста с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

- родители (законные представители) детей, нуждающиеся в помощи при воспитании, обучении детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, в том числе детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (с особыми образовательными потребностями);

- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, воспитывающие в своих семьях детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе детей с инвалидностью и

ограниченными возможностями здоровья (с особыми образовательными потребностями).

6.2. Основанием для предоставления Услуги являются личное изъяснение в письменной или устной форме (далее - запрос) получателя Услуг на предоставление Услуги.

6.3. 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.

6.4. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи, которая осуществляется при личном обращении граждан. Обращение может быть подано при очном посещении Центра вне зависимости от места проживания/регистрации по месту жительства (прописки), по номерам телефонов, указанных на сайте Организации, через социальные сети, письменному обращению с указанием обратных реквизитов контактов для ответа, обращению, сформированному в функционале «Запись на консультацию» на сайте Организации, в формате «Анкетный опрос» с обратной связью.

6.5. В ходе предварительной записи в Центр получатель Услуги обозначает тему своего запроса. При личном обращении получателя Услуги в Центр на предварительную запись в процессе беседы конкретизируется вид помощи, назначается время и место предоставления помощи, выдается приглашение на личный прием с указанием даты, времени и места проведения личного приема для предоставления Услуги.

6.6. Услуга должна быть оказана не позднее 10 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.

6.7. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

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

6.9. Центром ведется журнал учета (приложение) 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 прилагаемой к настоящему положению формой (далее – Журнал). В Журнале осуществляется предварительная запись, заявка на консультацию и фиксируется сам факт оказания услуги.

6.10. 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 получателя Услуги»).

6.11. На официальном сайте Организации создается специальный раздел, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности Центра.

6.12. Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

6.13. Услуга не оказывается детям. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, специалисты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

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

6.15. 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.

6.17. Обучающие мероприятия с выдачей сертификата могут быть проведены как в очной, так и дистанционной форме. Они могут проводиться по темам, предложенным согласно перечню в разделе Центра на Официальном сайте организации; по запросу получателя Услуги, образовательной организации на проведение обучающего мероприятия для родителей на конкретную тему. Заявку на мероприятия могут подавать представители родительского сообщества, образовательные организации и другие организации. Заявки принимаются по электронной почте, телефону, онлайн-заявке, которые указаны в разделе Службы на официальном сайте Организации.

6.18. 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.

6.19. В ходе оказания Услуги специалист 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.).

6.20. Специалист не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

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

6.22. По запросу получателя Услуги специалист 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.

6.23. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, специалистом не осуществляется.

6.24. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо специалиста запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

6.25. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра / специалиста.

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

6.27. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Центр (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, скриншоты входящих и исходящих звонков (при использовании личного телефона), реестр электронных обращений). При проведении обучающих мероприятий в журнале фиксируются номера сертификатов.

Факт проведения очных обучающих мероприятий подтверждается листом регистрации участников (с подписями участников, указанием номера сертификата), дистанционных - онлайн-регистрацией участников, учитываются заявки на электронную почту со списком участников, электронные сертификаты.

6.28. Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги и (или) Центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в настоящем положении.

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

6.30. Специалистами Центра в обязательном порядке оформляется Журнал, еженедельный и ежемесячный отчет о количестве проведенных Услуг.

7. Права и обязанности участников при предоставлении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

7.1. Получатель Услуги имеет право на:

- получение квалифицированной консультационной помощи по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации его ребенка;
- возможность выбора конкретного специалиста для предоставления ему Услуги;
- выражение собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом Центра;

- внесение пожеланий на формулирование темы запроса консультации.

7.2. Получатель Услуги обязан:

- соблюдать настоящее Положение в части, касающейся получателя Услуги;

- взаимодействовать со специалистом при оказании Услуги, при необходимости с Центром, выполняя полученные рекомендации, содействовать созданию условий, обеспечивающих эффективность помощи;

- своевременно прибывать на оказание Услуги согласно записи и/или индивидуальному графику либо заблаговременно уведомлять о невозможности явки в назначенное время;

- при совместном визите родителя (законного представителя) с ребенком для оказания Услуги, приводить его здоровым;

- своевременно информировать руководителя Центра о нарушении настоящего Положения кем-либо из специалистов Центра.

7.3. Центр имеет право на:

- внесение корректировок в план работы Центра с учетом интересов и потребностей родительского сообщества;

- предоставление квалифицированной Услуги получателям Услуги.

7.4. Центр обязан:

- оказывать Услугу качественно и квалифицированно в соответствии с установленными требованиями;

7.5. Центр и получатель Услуги несут взаимную ответственность за обязательное соблюдение условий данного Положения.

7.6. Специалисты Центра несут персональную ответственность за:

- соблюдение конфиденциальности полученной при оказании Услуги информации, и ее сохранность;

- компетентность и профессионализм;

- обоснованность и эффективность рекомендаций;

- ведение установленной документации.

8. Заключительные положения

Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости и утверждаются руководителем Организации.

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

[illegible]