

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 – 2024

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»

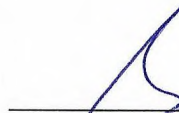


С.Т. Сагитов

3. ПОЛОЖЕНИЕ ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы» от «15» 01 2024 года № 35/0

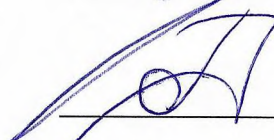
4. ПОЛОЖЕНИЕ СОГЛАСОВАНО

Первый проректор
по стратегическому развитию



А.Ф. Мустаев

Проректор по научно-исследовательской
работе



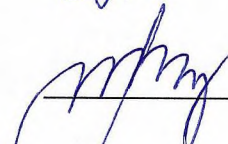
С.А. Гареева

Начальник юридического отдела



С.Н. Муратшина

Начальник отдела
документационного обеспечения



Г.И. Сагитова

Начальник отдела кадров



Г.Р. Хайдарова

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения, термины и определения	4
2	Принципы и задачи центра по реализации мероприятия по оказанию услуг	6
3	Финансовое обеспечение реализации мероприятия по оказанию услуг	7
4	Руководство деятельностью Центра	7
5	Структура Центра, координация деятельности Центра	8
6	Порядок предоставления Услуг Центром	9
7	Права и обязанности участников при предоставлении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи	13
8	Кадровое обеспечение оказания услуг	14
9	Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг	15
10	Заключительные положения	16

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.Акмуллы» в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа», 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) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

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».

Центр оказания услуг психолого-педагогической и консультационной помощи (далее - Центр) в ФГБОУ ВО «БГПУ им. М.Акмуллы» (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 Услуги:

- 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»;
- 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 № 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. Принципы и задачи центра по реализации мероприятия по оказанию услуг

2.1. Реализация Мероприятия направлена на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений посредством оказания Услуг.

2.2. 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, связанным с воспитанием, образованием социализацией детей.

2.3. Основные задачи:

- оказание доступной и качественной Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
- развитие социальной активности семей;
- удовлетворение запроса получателей Услуг 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).

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

3. Финансовое обеспечение реализации мероприятия по оказанию услуг

Средства, предусмотренные на реализацию Мероприятия, могут быть израсходованы на:

3.1. оплату труда специалистов Центра (консультантов), а также иных специалистов, привлекаемых к реализации Мероприятия на условиях гражданско-правовых договоров, в том числе начисления на выплаты по оплате труда и иные выплаты, включая социальные выплаты работникам, участвующим в реализации Мероприятия (в отношении гранта в форме субсидии из федерального бюджета до 70-80% от средств гранта);

3.2. закупку работ/услуг, включающие приобретение работ через аутсорсинг:

- на продвижение работы Центра;
- на поддержку и развитие сайта Центра;
- на ведение бухгалтерского учета деятельности Центра;

3.3. приобретение нефинансовых активов, в том числе основных средств, нематериальных активов и материальных запасов, необходимых для реализации Мероприятия, в том числе:

- мебели и оргтехники для обеспечения функционирования Центра;
- информационных стендов деятельности Центра;
- мебели для зон ожидания, в том числе с детьми, родителям которых оказываются Услуги в очном формате;
- игр/игровых, в том числе интерактивных, наборов для помещений по присмотру за детьми, родителям которых оказываются Услуги в очном формате;
- расходных материалов для ведения документации при оказании Услуг.

3.4. командировочные расходы, непосредственно связанные с оказанием Услуг;

3.5. иные расходы (оплата услуг связи, в том числе телекоммуникационной сети «Интернет»; арендную плату за пользование имуществом (за исключением земельных участков и других обособленных природных объектов). В арендную плату включается в том числе оплата клининговых услуг, охраны, коммунальных платежей, охраны объекта, телефонии, интернета.

4. Руководство деятельностью Центра

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

4.2. 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.);
- организует работу с заявками – сбор и распределение по специалистам заявок по телефону, электронной почте, онлайн-записей на консультацию и обучающие мероприятия;
- организует работу по реализации мероприятия комплекса мер («дорожной карты») в соответствии с приложением 1 к методическим рекомендациям 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 2024 году;
- еженедельно (по понедельникам, до 09:00 по московскому времени) представляет данные о количестве оказанных Услуг нарастающим итогом с учетом прошедшей недели по форме мониторинга;
- обеспечивает участие в проводимых оператором реализации Мероприятия мониторингах;
- организует работу по использованию материалов (рекомендации по использованию фирменных элементов и логотипов, видеоролики, сюжеты, презентации, статьи и т.д.), представленные на сайте оператора реализации Мероприятия (<https://ikp-rao.ru/konsultirovanie-roditelej/>), при размещении аналогичных материалов информационно-просветительского характера на сайтах/страницах Центра;
- оформление ежемесячной документации по обеспечению оплаты труда специалистов Центра;
- организация работы по приобретению нефинансовых активов, в том числе основных средств, нематериальных активов и материальных запасов, необходимых для реализации Мероприятия;
- оформление документации на командировочные расходы, связанные с оказанием Услуг.

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

5. Структура Центра, координация деятельности Центра

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

5.2. Оказание Услуг могут обеспечивать и привлеченные специалисты на договорных условиях.

5.3. 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 (сопровождение дистанционных обучающих мероприятий);
- присмотр за детьми на время получения Услуги в очной форме;
- сопровождение проведения родительских форумов и семинаров в Центре и на выезде;
- организация работы по информированию населения о деятельности Центра, работа с отделами образования городов и районов республики и РФ по доведению информации - расписание очных и дистанционных обучающих мероприятий для родителей;
- организация работы по осуществлению закупочных работ/услуг, включающие приобретение работ через аутсорсинг.

5.4. Специалисты, обеспечивающие деятельность Центра должны обладать соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, иметь соответствующее образование для оказания Услуг в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством РФ.

6. Порядок предоставления Услуг Центром

6.1. Оказание Услуги осуществляется Центром.

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

6.3. Правила организации деятельности Центра по оказанию Услуг устанавливаются настоящим положением.

6.4. Центром ведется журнал учета Услуг в соответствии с формой, представленной в приложении к настоящему положению (далее – Журнал). В Журнале осуществляется предварительная запись, заявка на консультацию и фиксируется сам факт оказания услуги.

6.5. Формы и форматы оказания Услуг обеспечивают следующее:

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

6.6. 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.

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

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

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

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) 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. Зарегистрированные услугополучатели имеют возможность посмотреть вебинары и в записи. При возникновении вопросов, могут обратиться по телефону или написать на электронную почту.

6.7. Услуга оказывается в следующих формах:

- *очно* (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);

- *дистанционно* (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференцсвязи, по телефону);

- *в форме письменного ответа на запрос родителей* (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

6.8. 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.

6.9. Центр 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.

6.10. 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.

6.11. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

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

6.13. 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»). Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

6.14. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

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

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

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

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

6.19. 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.

6.20. 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.

6.21. 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.).

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

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

6.24. 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.

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

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

6.27. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра / консультанта.

6.28. 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.

6.29. 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. Регистрация сертификатов каждый месяц начинается с первого номера. 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.

6.30. Информация, полученная консультантом 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 *должностных* инструкциях, гражданско-правовых договорах.

6.31. Центром может быть предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

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 Услуг;
- 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 Услуг.

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. Кадровое обеспечение оказания услуг

8.1. Услуги оказываются консультантами:

- принятыми на работу на основании трудового договора;
- привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

8.2. Центр проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, локальными, распорядительными и иными актами, принятыми Организацией.

8.3. 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.

8.4. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

8.5. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;

- должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

- должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере

образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

8.6. В целях реализации Мероприятия Центром могут быть привлечены иные специалисты, обеспечивающие их функционирование (специалисты технической поддержки, водители, бухгалтеры, администраторы, юристы, PR-менеджеры и пр.).

9. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

9.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Центр оборудуют компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов Центра. Для проведения очных выездных консультаций Центр обеспечивается транспортом.

9.2. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Центр принимает участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

9.3. В Центре организованы 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.

9.4. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Центром обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

9.5. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Центра на официальном сайте (странице) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Могут быть подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

9.7. Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов повысит эффективность работы Центра.

9.8. Центр имеет собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм.

9.9. Сайт (страница) Центра содержит следующие данные: логотип, информацию о безвозмездности оказания Услуг, адреса, контакты, график работы Центра, формы оказания услуг, актуальную нормативную базу, информацию о специалистах Центра, информацию о проводимых консультационных мероприятиях.

9.10. Все изменения в работе Центра отражаются на сайте (странице) Центра, странице социальной сети «ВКонтакте».

10. Заключительные положения

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

Приложение к положению

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 2024 г.

№	ФИО получателя услуги/ анонимно	Дата консультации	Контактный номер	Е-mail	Форма консультации (очно/дистанционно/ обучающее мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)*	Дата обращения	ФИО специалиста	Статус заявителя (согласно Листу 2)***	Запрос (согласно Листу 1)**	Факт оказания консультации	Результаты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предоставляющего выдачу сертификата)
1.	Иванова Ольга Владимировна	17 февраля 2024 г.	7 (905) 111 11 11	demol23@kk.ru	Очная консультация	16 февраля 2023 г.	Сидорова О. В.	ДПД-0-8	3	оказана	
2.											

*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	иной (необходимо указать тематику запроса)

*****Статус заявителя:**

ДПП-0-3	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДПП-0-8	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
ДПП-3	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДПП-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-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)