


Министерство просвещения РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Глазовский государственный инженерно - педагогический
университет
имени В.Г. Короленко»

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета института
протокол от «22» января 2024г. № 7

Ректор


Я. А. Чиговская-Назарова

приказ от «22» января 2024 г. № 8



Положение

о Службе 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 государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Глазовский
государственный инженерно-педагогический университет
имени В.Г. Короленко» (ФГБОУ ВО «ГИПУ»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Службе 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 – Служба) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Глазовский государственный инженерно-педагогический университет имени В.Г. Короленко» (ФГБОУ ВО «ГИПУ») (далее – Положение) устанавливает цели, задачи, порядок оказания услуг в рамках 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.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с :

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указом Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжением 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»;
- Приказом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Постановлением 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках

реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

- Концепцией развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации, утвержденной Минобрнауки России 29 августа 2022 г. №ВФ/1-Кн;

- Распоряжением Минпросвещения России от 28 декабря 2020 г. № Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях»;

– Уставом ФГБОУ ВО «Глазовский государственный инженерно-педагогический университет имени В.Г. Короленко».

1.3. Финансирование из федерального бюджета предоставляется в целях достижения результата «Оказаны 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» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

1.4. Основные термины и определения, применяемые в настоящем Положении.

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 – 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.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) – структурное подразделение при Отделе дополнительного образования ФГБОУ ВО «ГИПУ», оказывающие Услуги получателям Услуги.

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

1.5. Место нахождения Службы: 427621, Удмуртская республика, г. Глазов, ул. Первомайская, д.25, каб.419.

Номер «горячей линии» 8-958-84-43-911

e-mail: [pomogy18ggpi@gmail.com/](mailto:pomogy18ggpi@gmail.com)

Страничка службы на сайте ФГБОУ ВО «ГИПУ»
http://ggpi.org/viewpage.php?page_id=680.

1.6. Служба создается, реорганизуется и ликвидируется приказом ректора ФГБОУ ВО «ГИПУ».

1.7. Настоящее Положение вступает в силу с момента введения в действие приказом ректора ФГБОУ ВО «ГИПУ» и действует до его отмены.

2. Цель и задачи деятельности Службы

2.1. Деятельность Службы 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) и граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей.

2.3. Основные задачи:

- создание условий для повышения уровня компетентности и удовлетворения потребности родителей в саморазвитии родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам образования, воспитания и развития детей;
- обеспечение доступности и вариативности получения Услуг независимо от места проживания, технической оснащенности, уровня владения компьютерной техникой;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- создание системы психолого-педагогической поддержки семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

3. Порядок оказания услуг Службой

3.1. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии), локальными нормативными актами ФГБОУ ВО «ГИПУ».

3.2. Служба 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.

3.3. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам Организации, которыми определяются, в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов. Деятельность Службы регламентируется следующими локальными актами:

- Приказ ректора о создании Службы;
- Положение о Службе;

В процессе деятельности Службы ведется Журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение 1).

3.4. Формы и форматы оказания Услуг обеспечивают:

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

3.5. Услуга представляет собой разовую 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.

3.6. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях по согласованию с ФГБОУ ВО «ГИПУ».

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

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

3.9. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества(в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, 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 т.д. с выдачей участникам сертификата. Реквизиты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предполагающего выдачу сертификата фиксируются в Журнале учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

3.10. 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.

3.11. Службы 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. 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.

3.12. Формы оказания Услуги:

- очно (очная консультация) – в помещении Службы, 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 видеоконференцсвязи, по телефону и пр.);
- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования /тестирования).

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.

3.13. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала. Контактные данные Службы для предварительной записи публикуются на сайте ФГБОУ ВО «ГИПУ» и в открытых источниках.

3.14. 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»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

3.15. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

3.16. Служба обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

3.17. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить педагога-психолога, наиболее компетентного в оказании Услуги.

3.18. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

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

3.20. 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.

3.21. 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.

3.22. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

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

3.24. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым ФГБОУ ВО «ГИПУ».

3.25. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылок на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

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

3.27. Осуществление аудио и (или) видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

3.28. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы/ консультанта.

3.29. 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.

3.30. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

3.31. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, 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 ФГБОУ ВО «ГИПУ».

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

оказания Услуги. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, с использованием сети Интернет).

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

4.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым ФГБОУ ВО «ГИПУ».

4.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», 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), 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.

4.4. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

4.5. 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 иные, 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

В целях обеспечения оказания Услуг Службой могут быть привлечены специалисты, обеспечивающие ее функционирование (специалисты технической поддержки, водители, бухгалтеры, администраторы, юристы, специалисты информационного отдела, специалисты издательского центра и пр.)

5. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

5.1. Для обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Служба обеспечивается помещением для работы консультантов в учебном корпусе по адресу, прописанном в п. 1.4 данного Положения. Помещение оборудовано компьютерным и

иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В случае обоснованной необходимости консультанты могут быть обеспечены транспортом для проведения очных выездных консультаций в установленном в ФГБОУ ВО «ГИПУ» порядке.

5.2. 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 Служба принимает участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

5.3. В Службе могут быть 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.

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

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанном в п.1.4 данного Положения. Сайт (страница) Службы содержит следующие данные: логотип, информацию о безвозмездности оказания Услуг, адреса, контакты, график работы Службы, формы оказания услуг, актуальную нормативную базу, информацию о специалистах Службы, информацию о проводимых консультационных мероприятиях.

5.5. Могут быть также подготовлены и оформлены в издательском центре ФГБОУ ВО «ГИПУ» раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг. Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Служб.

5.6. Для унифицированного порядка оказания услуг на всей территории Российской Федерации и, повышения их доступности в работе Службы используется информационная система, позволяющая интегрировать данные в федеральный портал «Растимдетей.рф» с последующей оценкой получателями предоставленных им Услуг.

5.7. Для оперативной деятельности Службы используются электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм. Сайт и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

5.8. Все изменения в работе Службы отражаются на сайте(странице) Службы.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента введения в действие приказом ректора ФГБОУ ВО «ГИПУ» и действует до его отмены.

6.2. Изменения в настоящее Положение вносятся приказом ректора ФГБОУ ВО «ГИПУ».

