

ПОЛОЖЕНИЕ

о Консультационной 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 «Уральский государственный педагогический университет»
(далее – Положение)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Консультационная служба 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 – Консультационная служба) создана в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Уральский государственный педагогический университет» (далее – Университет) 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.

Деятельность Консультационной службы регламентируется следующими нормативными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 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»;
- 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»;
- Постановление 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»;
- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 29.12.2022 № АБ-3917/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2023 году (вместе с «Методические рекомендации Министерства просвещения Российской Федерации 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 2023 г.);

– Письмо Министерства просвещения Российской Федерации 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);

– Устав Университета.

Информация о деятельности Консультационной службы размещается на официальном сайте ФГБОУ ВО «УрГПУ» (uspu.ru), в социальных сетях, в средствах массовой информации, в образовательных организациях, в иных организациях и структурах в соответствии с действующим законодательством.

Настоящее Положение устанавливает цели и принципы деятельности Консультационной службы, порядок и правила предоставления услуг Консультационной службой, организацию деятельности Консультационной службы.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящих методических рекомендаций, применяемые в них термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) - это разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; 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».

Консультационная служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Консультационная служба) – временный коллектив консультантов из числа работников университета, принятых на работу на основании трудового договора, а также привлеченных к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора, оказывающих Услуги получателям Услуг.

Специалист Консультационной службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Консультационной службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

3. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ СЛУЖБЫ

Деятельность Консультационной службы при реализации 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 2023 г. (далее – Мероприятие) направлена на пропаганду позитивного и ответственного родительства значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений посредством оказания Услуг.

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 и социализацией детей.

Оказание консультационных услуг родителям в 2023 году осуществляется Консультационной службой УрГПУ, которая входит в сеть консультационных служб из числа юридических лиц – победителей конкурсного отбора на получение гранта в форме субсидии из федерального бюджета и подведомственными Минпросвещения России организациями.

Оператором реализации Мероприятия в 2023 году является ФГБНУ «Институт коррекционной педагогики Российской академии образования» (далее – Оператор).

Организационно-финансовые и управленческие принципы реализации мероприятия по оказанию услуг включают:

А) деятельность Консультационной службы осуществляется за счет финансирования из федерального бюджета в целях достижения результата «Оказаны услуги психолого-педагогической, методической и консультативной 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».

Б) для осуществления Мероприятия УрГПУ:

1) определяется должностное лицо, ответственное за реализацию Мероприятия;

2) реализуются мероприятия комплекса мер («дорожной карты») реализации мероприятия 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 2023 году;

3) обеспечивается достижение показателей реализации Мероприятия в соответствии с государственным заданием

4) еженедельно (по понедельникам, до 09:00 по московскому времени)

представляет Оператору данные о количестве оказанных Услуг нарастающим итогом с учетом прошедшей недели по форме мониторинга;

5) не менее 2 раз в год обеспечивается заполнение мониторинговых форм реализации Мероприятия в личных кабинетах организаций, реализующих Мероприятие, на федеральном портале «Растимдетей.рф»;

б) использует материалы (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 Консультационной службы.

4. ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ СЛУЖБОЙ

Оказание Услуги осуществляется Консультационной службой.

В своей деятельности Консультационная служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

Консультационная 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.

Консультативной службой ведется следующая документация: журнал учета Услуг; мониторинговая документация; ежеквартальный отчет о расходах, источником финансового обеспечения которых является государственное задание; ежеквартальный отчет о достижении значений результатов предоставления государственного задания; годовой отчет о реализации плана мероприятий по достижению результатов предоставления государственного задания.

Срок хранения документации Консультационной службы составляет 5 лет.

Журнал учета Услуг ведется в соответствии с формой, представленной в приложении 1 к настоящему положению (далее – Журнал).

График оказания Услуг определяется Организацией на календарный год, представлен в приложении 2 к настоящему положению и публикуется на сайте <https://mp.uspu.ru/konsultacionnaja-sluzhba/> . Для оперативной записи для получения Услуг возможна круглосуточная запись на консультацию через форму, опубликованную на сайте <https://mp.uspu.ru/konsultacionnaja-sluzhba/> .

Услуги оказываются получателям в различных формах и форматах Услуг вместе с тем они обеспечивают следующее:

- 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 получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

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 Консультационной службой.

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) 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.

Услуга может быть оказана в следующих формах:

– очно (очная консультация) – в помещении Консультационной 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 Консультационной службы (выездная очная консультация);

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

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

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.

Консультационная служба не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

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

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.

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

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 Консультационной службы под определенным кодом. При этом Консультационная служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Консультационную службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

Получателям Услуг предоставляется возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультационную службу.

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

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультационную службу.

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.

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.).

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, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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.

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

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

Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Консультационной службы / консультанта.

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

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Консультационной 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 Организации.

Консультационной службой 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.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ СЛУЖБЫ

5.1. Кадровое обеспечение оказания услуг.

Услуги оказываются консультантами:

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

Консультационная служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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.

Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

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.

В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Консультационной службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Консультационной службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у Организации транспорта).

С целью организации деятельности Консультационной службы приказом ректора Университета назначается ответственный организатор работ - руководитель Консультационной службы. Руководитель Консультационной службы организует деятельность консультантов, ведет учет оказанных Услуг, готовит отчеты и мониторинг деятельности Консультационной службы, проводит выборочный контроль качества оказанных Услуг. Выборочный контроль

проводится для не менее, чем 5% оказанных каждым консультантом Услуг.

Состав специалистов, участвующих в деятельности Консультационной службы представлен в Приложении 3 настоящего Положения.

5.2. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг.

Для обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Консультационная служба обеспечивается помещением для работы консультантов в учебном корпусе по адресу г. Екатеринбург ул. 8 Марта, 75. Рабочие места консультантов оснащаются 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). В случае обоснованной необходимости консультанты могут быть обеспечены транспортом для проведения очных выездных консультаций в установленном в Университете порядке.

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 Консультационная служба принимает участие, заблаговременно для работы консультантов организуется пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой.

В помещениях Консультационной службы по адресу г. Екатеринбург ул. 8 Марта, 75 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, Консультационной службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Консультационная служба обеспечивает размещение информации о содержании

оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационной службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://mp.uspu.ru/konsultacionnaja-sluzhba/>.

Для широкого информирования потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, разрабатываются разъяснительные материалы, готовятся и оформляются раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

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

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

6. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Для достижения целей и реализации поставленных задач Консультационная служба имеет право:

- взаимодействовать с органами и учреждениями системы образования, здравоохранения, опеки и попечительства в целях оказания качественной психолого-педагогической, методической и Консультационной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей;
- осуществлять координацию и организационно-методическое обеспечение деятельности по качественной реализации услуги психолого-педагогической, методической и Консультационной помощи родителям (законным представителям);
- в установленном порядке запрашивать сведения, необходимые для оказания качественной психолого-педагогической, методической и Консультационной помощи родителям (законным представителям), имеющим

детей;

- осуществлять мониторинг эффективности психолого-педагогической, методической и Консультационной помощи родителям (законным представителям) посредством анкетирования.

Консультационная служба несет ответственность:

- за достижение целей и реализацию поставленных задач;
- за соблюдение норм, предусмотренных действующим законодательством;
- за соблюдение конфиденциальности, прав и свобод граждан, обратившихся в Консультационную службу.