

## Порядок

предоставления услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей Консультационной Службой «Компетентный родитель»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок предоставления услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам Консультационной Службой помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей Брянской области «Компетентный родитель» (далее - Порядок оказания услуг) регулирует деятельность Консультационной Службы помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей Брянской области «Компетентный родитель» (далее - Консультационная Служба «Компетентный родитель»), созданной на базе государственного автономного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Брянской области (далее – Областной Центр).

1.2. Правовой основой деятельности Консультационной Службы «Компетентный родитель» является:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. N 122-р "Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года";
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. N МР-88/07 "О методике оценки качества" (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания".
- Письмо Министерства Просвещения Российской Федерации от 17.11.2021 г. № ДГ-1997/07 «О направлении методических рекомендаций».

### 1.3. Принципы деятельности Консультационной Службы «Компетентный родитель»

Работа Консультационной Службы «Компетентный родитель» строится на основе принципов доступности, регулярности, открытости, семейноцентрированности, индивидуальности, естественности, уважительности, компетентности, научной обоснованности, безвозмездности.

### 1.4. Получатели услуг

Получателями услуг являются родители (законные представители), а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

## 2. Цели и задачи

2.1. Консультационная Служба «Компетентный родитель» создана в целях предоставления услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка (далее - Услуга).

2.2. Консультационная Служба «Компетентный родитель» призвана решить следующие задачи:

- обеспечение повышения компетентности родителей в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, 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;
- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. Консультационная Служба «Компетентный родитель» обеспечивает:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

### 3. Порядок получения услуги

3.1. 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.

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

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Консультационной Службой «Компетентный родитель».

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 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.

3.3. 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.

3.4. Консультационная Служба «Компетентный родитель» 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.

3.5. Услуга может быть оказана:

очно (очная консультация) – в помещениях 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;

в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе 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.

Общее руководство по организации выездных очных консультаций осуществляет руководитель Службы.

3.6. Родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляется возможность выбора времени консультации.

3.7. Консультанты определяют график оказания Услуг самостоятельно.

3.8. Предварительную запись на консультацию осуществляет руководитель Службы и консультанты Службы .

3.9. Предварительная запись на консультацию осуществляется различными способами (телефон, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения журнала учета 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 (далее - Журнал).

3.10. 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 (при наличии) получателя Услуги»).

Консультанты собирают, кодируют и вносят в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом персональные данные.

Руководитель Консультационной Службы «Компетентный родитель» организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

3.11. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Консультационную Службу «Компетентный родитель» или непосредственно в момент оказания Услуги.

3.12. Возможность для получения Услуги предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

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

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

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

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.

3.15. 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.

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

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

Осуществление аудио/видео записи 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.

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

3.17. 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.

3.18. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Консультационную Службу «Компетентный родитель» (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, согласие на обработку персональных данных, ведомости регистрации участников просветительского мероприятия для родительского сообщества и выдачи сертификатов).

3.19. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Консультационной Службой «Компетентный родитель» в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется гражданско-правовых договорах.

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

#### 4. Кадровое обеспечение оказания услуг



4.1. Консультационная Служба «Компетентный родитель» создается приказом директора Областного Центра на основании решений рабочей группы по организации деятельности Службы.

4.2. Общее руководство деятельностью Консультационной Службой «Компетентный родитель» осуществляет директор Областного Центра.

4.3. Услуги оказываются специалистами Консультационной Службы «Компетентный родитель» (далее - консультанты), обладающими соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющими соответствующее образование для оказания Услуг.

Услуги оказываются консультантами, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

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

4.4. Перечень должностей, требований к квалификации консультантов Консультационной Службы «Компетентный родитель».

В качестве консультантов привлекаются специалисты, имеющие:

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 2020 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.

4.5. Специалисты Службы должны пройти специальное обучение по вопросам оказания Услуг в форме повышения квалификации. Такое повышение квалификации проходит не реже одного раза в три года.

4.6. 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.

4.7. Для организации деятельности Консультационной Службы «Компетентный родитель» могут привлекаться на основании гражданско-правового договора руководитель Службы, бухгалтер, специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Консультационной Службы «Компетентный родитель».

Руководитель организует деятельность Консультационной Службы «Компетентный родитель», проводит семинары и совещания, изучает запрос семей, подготавливает проекты локальных нормативно-правовых актов, разрабатывает буклеты, взаимодействует со СМИ, организует рекламную деятельность, взаимодействует с муниципальными центрами психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи; организует выездные очные консультации, обобщает и анализирует информацию, организует кодирование, служебное хранение и обработку персональных данных.

## 5. Материально-техническое обеспечение и информационное обеспечение оказания услуг

5.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей консультанты должны использовать помещения, оснащенные 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 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 консультанты принимают участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

5.2. Консультантами 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, консультантами должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.3. Услуги для родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей предоставляются в Областном Центре.

Деятельность по предоставлению услуги осуществляется в центрах психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи городов и районов Брянской области, Брянской городской общественной организации родителей детей-инвалидов и других организациях Брянской области.

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Консультационная Служба «Компетентный родитель» обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационной Службы «Компетентный родитель» на официальном сайте Областного Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Могут быть также подготовлены и оформлены к полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг,

5.5. Для информирования по вопросам оказания Услуги, привлечения получателей Услуг Консультационная Служба «Компетентный родитель» размещает на сайте Областного Центра информацию о Службе с соблюдением действующих законодательных норм.

5.6. Консультационная Служба «Компетентный родитель» размещает информационные материалы по вопросам оказания Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм на официальном сайте Областного Центра.

5.7. Консультационная Служба «Компетентный родитель» предоставляет возможность получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

## 6. Документация Консультационной Службы «Компетентный родитель»

6.1. Ведение документации Консультационной Службы «Компетентный родитель» выделяется в отдельное делопроизводство.

6.2. Перечень документации Консультационной Службы «Компетентный родитель»:

- журнал учета 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 Брянской области с приложением документов, подтверждающих факт оказания Услуги;
- анкета оценки качества оказания услуг;
- ежемесячная промежуточная отчетность о работе консультанта;
- квартальная и годовая отчетность о работе консультанта;
- копии документов об образовании;
- справки обучающихся 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;
- справки с места работы;
- аналитический отчет руководителя Службы;
- согласие на обработку персональных данных родителей (законных представителей), а также граждан, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

- заявление - согласие на обработку персональных данных специалистов Консультационной Службы «Компетентный родитель»;
- соглашение о неразглашении персональных данных субъекта специалистами Консультационной Службы «Компетентный родитель»;
- согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения специалистами Консультационной Службы «Компетентный родитель»;
- ежеквартальные и годовой отчет о расходах, источником финансового обеспечения которых является грант;
- ежеквартальные и годовой отчет о достижении установленных при предоставлении гранта значений показателей результата(ов) предоставления гранта;
- договора гражданско-правового характера;
- акты об оказании услуг.

6.3. Консультанты предоставляют документы в оригинале. Ежемесячную промежуточную отчетность возможно предоставлять в виде оригинала или скан-копией по электронной почте.

## 7. Порядок и сроки хранения документов

7.1. Документация Консультационной Службы «Компетентный родитель» хранится в шкафах или сейфах с обеспечением сохранности и конфиденциальности.

7.2. Руководитель Консультационной Службы «Компетентный родитель» организует служебное хранение персональных данных.

Консультанты Консультационной Службы «Компетентный родитель» ежеквартально предоставляют руководителю пронумерованные и прошитые Журналы на бумажных носителях в печатном виде с приложением документов, подтверждающих факт оказания Услуги, анкеты оценки качества оказания Услуги, заявления – согласия на обработку персональных данных от получателей Услуги.

Руководитель обеспечивает систематизацию документации Консультационной Службы «Компетентный родитель»: располагает в хронологическом порядке, пронумеровывает и прошивает страницы.

7.4. Документы Консультационной Службы «Компетентный родитель» хранятся:

Наименование	Срок, лет
Порядок предоставления услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам Консультационной Службой помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей Брянской области «Компетентный родитель»	50 лет
Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей с приложением документов, подтверждающих факт оказания Услуги	3 года
Анкета оценки качества оказания услуг	3 года
Промежуточная (ежемесячная, квартальная) отчетность о работе специалистов	3 года
Годовая отчетность о работе специалистов	3 года
Копии документов об образовании	3 года
Справки обучающихся по образовательным программам высшего образования	3 года
Договора гражданско-правового характера	50 лет
Заявка на получение гранта	3 года
Справки с места работы Консультантов	5 лет

Аналитический отчет руководителя	50 лет
Ежеквартальные и годовой отчет о расходах, источником финансового обеспечения которых является грант	50 лет
Ежеквартальные и годовой отчет о достижении установленных при предоставлении гранта значений показателей результата(ов) предоставления гранта	50 лет
Акты об оказании услуг	50 лет
Согласие на обработку персональных данных родителей (законных представителей), а также граждан, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	3 года
Заявление-согласие на обработку персональных данных специалистов Консультационной Службы «Компетентный родитель»	3 года
Соглашение о неразглашении персональных данных субъекта специалистами Консультационной Службы «Компетентный родитель»;	3 года
Согласие на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения специалистами Консультационной Службы «Компетентный родитель»	3 года
Соглашение о предоставлении Гранта	50 лет