

УТВЕРЖДЕНО

приказом

департамента образования

Ярославской области

от 21.07.2023 № 336/01-03

ПОЛОЖЕНИЕ

о Региональной службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям Ярославской области «Служба помощи родителям»

1. Общие положения

1.1. Положение о Региональной службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области (далее – Положение) определяет порядок создания, цель и задачи, структуру, функции, систему управления и финансового обеспечения Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) 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 (далее – Региональная служба).

1.2. Деятельность Региональной службы осуществляется в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1642 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», в соответствии с методическими рекомендациями 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».

1.3. Сотрудничество Региональной службы с организациями Ярославской области, осуществляющими образовательную деятельность, оказывающими 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 осуществляется на основании соглашений о взаимодействии.

2. Нормативно-правовое обеспечение создания и функционирования Региональной службы

Региональная служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативными правовыми актами:

– Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 года;

– Гражданский кодекс Российской Федерации, утвержденный Федеральным законом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (часть 1), Федеральным законом Российской Федерации от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (часть 2); Федеральным законом Российской Федерации от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ (часть 3); Федеральным законом Российской Федерации от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ (часть 4);

– Семейный кодекс Российской Федерации, утвержденный Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ;

– 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»;

– 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».

– устав и локальные акты образовательного учреждения, на базе которого создана Региональная служба.

3. Основные понятия, используемые в Положении

Региональная служба – государственная общеобразовательная организация, расположенная на территории Ярославской области, являющаяся ядром региональной системы оказания 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, направленная на информирование в вопросах:

- 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.

В состав Региональной службы может входить другая организация-грантополучатель Ярославской области - победитель конкурсного отбора заявок на предоставление гранта в виде субсидии юридическим лицам на оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям или законным представителям детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

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»

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

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

Региональная служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым государственной общеобразовательной 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 состав Региональной службы могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для ее функционирования, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Региональной службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у Региональной службы транспорта).

4. Цель, задачи, предмет, направления, виды и формы деятельности Региональной службы.

4.1. Региональная служба осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, определяемыми настоящим Положением.

4.2. Основной целью деятельности Региональной службы является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.3. Деятельность Региональной службы направлена на решение следующих задач:

- оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;

- организационное, информационное, экспертно-консультационное, учебно-методическое, научно-методическое сопровождение и мониторинг развития региональной системы оказания 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;

- выявление, формирование и распространение лучших практик оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям;

- обеспечение развития профессионального мастерства и уровня компетенций педагогических работников и других участников системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области;

4.4. Предметом деятельности Региональной службы является выполнение работ, оказание услуг в целях реализации плана мероприятий регионального проекта «Современная школа».

4.5. Для достижения поставленной цели Региональная служба реализует следующие направления деятельности:

- просветительская;
- консультационная;
- методическая;
- организационно-техническая;
- информационная;
- диспетчерская.

4.6. Для достижения поставленной цели Региональная служба осуществляет следующие основные виды деятельности:

– организационно-техническая, информационно-технологическая, методическая поддержка участников системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области;

– оказание услуг психолого-педагогической, методической, и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, в том числе с привлечением высококвалифицированных специалистов (создание реестра редких специалистов).

4.7. Основные формы осуществления указанных видов деятельности:

- консультации родителей (законных представителей);
- семинары для родителей;
- видеоконференции для родителей;
- создание групп в социальных сетях.

5. Направления и принципы деятельности Региональной службы

5.1. Региональная служба осуществляет деятельность по следующим направлениям:

– оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;

– пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно нравственных традиций семейных отношений;

– содействие семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, профилактика утраты детьми родительского попечения;

– своевременное оказание профессиональной психолого-педагогической помощи для предотвращения кризисных ситуаций в семье;

– другие направления в зависимости от запроса получателей Услуги.

Направления деятельности Региональной службы могут корректироваться в зависимости от потребности получателей Услуги и изменений в региональной системе оказания услуг 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.

5.2. Принципы деятельности Региональной службы:

- лично-ориентированный подход к работе с детьми и родителями (законными представителями);
- сотрудничество субъектов социально-педагогического пространства;
- открытость системы обучения и воспитания.

6. Функции Региональной службы

Региональная служба выполняет следующие функции:

- предоставление услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Ярославской области при непосредственном обращении и при направлении после первичной консультации из базовых организаций;

- осуществление организационной, методической поддержки участников системы взаимодействия в сфере оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в Ярославской области;

- содействие распространению в Ярославской области лучших практик оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- обеспечение непрерывного развития профессионального мастерства и уровня компетенций специалистов-консультантов и других участников системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- обеспечение реализации мероприятий по информированию и просвещению родительской общественности в области оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

7. Порядок оказания Услуги

7.1. 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 с выдачей сертификата.

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 Региональной 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 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. Форма документа утверждается локальным актом организации, на базе которой создана Региональная служба.

7.2. 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. Региональная 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.

7.3. Услуга может быть оказана в следующих формах:

-очно (очная консультация) – в помещении Региональной службы, или 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;

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

- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

- участие в семинаре (вебинаре) для родителей, с выдачей участникам сертификата.

7.4. 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.

7.5. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Региональную 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»). Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи или непосредственно в момент оказания Услуги.

7.6. Региональной службе рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

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

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

7.7. 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.

7.8. 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 государственной общеобразовательной организацией.

7.9. 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.

7.10. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым государственной общеобразовательной организацией. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Региональной 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 Региональной службы / консультанта.

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

7.12. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Региональную службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым Региональной службой).

7.13. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Региональной 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 государственной общеобразовательной организации.

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

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

7.16. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Региональная служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Региональной службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

Региональная служба также может создавать 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».

8. Права и обязанности специалистов Региональной службы и получателей Услуг

8.1. В ходе консультации консультант Региональной службы оказывает информационную помощь получателю Услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя Услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги и т.п.).

8.2. При необходимости консультант Региональной службы может письменно направить на адрес электронной почты получателя Услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем Услуги, не осуществляется. Консультант Региональной службы не готовит письменный ответ на обращение получателя Услуги, Услуга предоставляется в устной форме. Консультант может осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в размере 5 листов формата А4.

8.3. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения Услуги или непосредственно в момент начала консультации. Региональная служба в ходе записи для оказания Услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания Услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

8.4. Информация, полученная консультантом Региональной службы в ходе оказания Услуги, 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 Региональной службы. Осуществление записи хода консультации по инициативе Региональной службы, либо консультанта Региональной службы запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта Региональной службы) за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

9. Порядок финансирования и имущество Региональной службы

9.1. Источники формирования финансовых ресурсов Региональной службы:

– средства областного бюджета в виде субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) и субсидии на иные цели в случаях и порядке, установленных Правительством области, предоставляемых организации, на которую возложены функции Региональной службы;

– средства федерального бюджета в виде субсидии на оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения в соответствии с действующим законодательством.

9.2. Порядок решения вопросов материально-технического и имущественного характера в отношении Региональной службы определяется локальным нормативным актом организации, на которую возложены функции Региональной службы.