

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора КОГОБУ для детей-сирот  
«Детский дом «Надежда» ОВЗ г.Кирова»  
от 18.01.2023 № 10

**ПОРЯДОК 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**  
Кировского областного государственного образовательного бюджетного учреждения  
для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом  
«Надежда» для детей с ограниченными возможностями здоровья г. Кирова»  
(КОГОБУ для детей-сирот «Детский дом «Надежда» ОВЗ г.Кирова»)

г.Киров  
2023г.

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, (далее - Услуга) разработан с целью повышения качества предоставления и доступности услуг, определения условия их предоставления в Региональной службе оказания услуг Кировской области.

1.2. Порядок разработан в соответствии с основными нормативными правовыми актами Российской Федерации и правительства Кировской области, на основании Методических рекомендаций 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", утвержденных распоряжениями Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 г. N P-183, от 17.11.2021 № ДГ-1997/07, № АВ-3917/07 от 29.12.2022,

1.3. 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, 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.

1.4. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.5. Оказание Услуги осуществляется Службой.

1.6. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем Организации.

1.7. 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.

1.8. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами детского дома.

1.9. Услуга носит заявительный характер.

1.10. Заявителями услуги являются родители (законные представители) детей, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) детей с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах и правах ребенка в сфере образования.

1.11. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

1.12. Местонахождение Службы КОГ ОБУ для детей-сирот «Детский дом «Надежда» ОВЗ г.Кирова» Россия, Кировская область, г. Киров, ул. Заречная, д.5 тел 8(8332)40-16-70, 40-25-50, 40-16-24, электронная почта [nadezhdadetdom@mail.ru](mailto:nadezhdadetdom@mail.ru)

1.13. Региональная Служба осуществляет свою деятельность на 35 базовых площадках, расположенных в образовательных организациях на территории Кировской области, на основании Соглашений о сотрудничестве.

## **2. Порядок оказания услуг.**

2.1. Наименование Услуги – психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей,

2.2. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, исходить они должны из следующего:

- 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.

2.3. 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, проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

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

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

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

2.7. 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.

2.8. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.9. Основанием для начала содержательного консультирования является устное или письменное заявление.

2.10. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя – получателя услуг, регистрация в журнале записи на консультацию;
- предоставление услуги либо направление на консультацию к специалисту, оказывающему Услугу;
- заполнение получателем Услуги оценочного листа, в том числе на сайте [Растимдетей.РФ](http://Растимдетей.РФ).

2.11. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

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

2.13. Для получателя Услуги имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

2.14. 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 их персональных данных.

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

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

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

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

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

2.20. 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.

2.21. 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.

2.22. 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.).

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

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

2.25. 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.

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

2.27. Осуществление аудио/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.

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

2.29. 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.

2.30. 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.

2.31. 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.

2.32. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

2.33. 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.

2.34. После оказания Услуги родителям (законным представителям) ребенка, гражданам, желающим взять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляется возможность оценить качество получаемой Услуги письменно путем заполнения Оценочного листа качества предоставляемой Услуги, а также через сайт [Растимдетей.РФ](http://Растимдетей.РФ). Оценка качества может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

### **3. Формы услуг**

3.1. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) – в выделенном для проведения консультации помещении;

- выездная очная консультация - 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;

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону);

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

3.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.3. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021г. №2.

3.4. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Право на выездную консультацию предоставляется гражданам пенсионного возраста, инвалидам I и II группы, гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью, гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста в неполной семье, гражданам, проживающим вне населенных пунктов.

Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

3.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения, электронной почты, мессенджеров, социальных сетей).

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного

получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

#### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

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

Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в гражданско-правовом договоре или иных локальных нормативных актах учреждения.

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

К консультированию могут привлекаться

- педагоги-психологи (должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) требование квалификации, соответствующей профессиональному стандарту "Педагог-психолог (психолог в сфере образования)", утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. N 514н);

- учителя, учителя-логопеды, учителя-дефектологи, социальные педагоги (требование квалификации, в соответствии с "Квалификационными характеристиками должностей работников образования", утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. N 761н).

4.3. Проводится инструктаж консультантов и знакомство с Порядком предоставления Услуг.

4.4. Специалисты Службы имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация предоставляется в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

4.5. Консультанты оказывают услуги по установленному графику базовых площадок Региональной службы.

#### **5. Документация Службы**

5.1. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам детского дома, которыми определяются, в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

5.2. Консультантами ведется журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с формой, утвержденной распоряжением Министерства

просвещения Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. № АВ-3917/07, приложение к Методическим рекомендациям.

Также ведется лист оценки качества оказания услуг и журнал отчета.

5.3. Все документы консультанта формируются в дело, по истечению календарного года передаются в архив и хранятся в течение 5 лет.

## **6. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания Услуг**

6.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, прием граждан для оказания консультационных услуг осуществляется в отдельном помещении, оснащенном 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). А также имеется возможность обеспечения транспортом для проведения очных выездных консультаций. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги обеспечивается конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

6.2. 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, организуется пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

6.3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

6.4. 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".

6.5. Для потенциальных получателей Услуг могут быть подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией, что позволит повысить эффективность работы Службы.

---