приложение № 1 к приказу от 30.12.2019 г. №180

Положение о Консультативной Службе помощи родителям (законным представителям) детей Брянской области «Компетентный родитель»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее - Положение) регулирует деятельность Консультативной Службы помощи родителям (законным представителям) детей Брянской области «Компетентный родитель» (далее - Консультативная Служба), созданной на базе государственного автономного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Брянской области (далее – Областной Центр).

1.2. Правовой основой деятельности Консультативной Службы является:

– 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;

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

– Семейный кодекс Российской Федерации;

– Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

– Указ Президента Российской Федерации №204 от 7 мая 2018 года «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;

– Методические рекомендации по организации процесса 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, утвержденные распоряжением Министерства Просвещения Российской Федерации от 1.03.2019 г. № Р-26;

– СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

1.3. Принципы деятельности Консультативной Службы

Работа Консультативной Службы 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), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в обучении, поведении, развитии, социализации; родители детей дошкольного возраста, в т.ч. не посещающим детские сады; родители, чьи дети находятся на семейном обучении; родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в т.ч. раннего возраста; граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Цели и задачи

2.1. Консультативная Служба создана в целях 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.

2.2. Консультативная Служба призвана решить следующие задачи:

– создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;

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

– повышение квалификации педагогических работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

3. Организация деятельности

3.1. Консультативная Служба создается приказом директора Областного Центра на основании решений рабочей группы по организации деятельности Консультативной Службы помощи родителям (законным представителям) детей Брянской области «Компетентный родитель».

3.2. Директор Областного Центра:

– осуществляет общее руководство деятельностью Консультативной Службы;

– определяет состав специалистов и руководителя Консультативной Службы.

3.3. Руководитель Консультативной Службы:

– организует деятельность Консультативной Службы;

– 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 формы работы;

– обобщает и анализирует информацию.

Руководитель Консультативной Службы осуществляет контроль за знанием специалистов требований нормативных правовых актов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также локальных правовых документов, регламентирующих деятельность Консультативной Службы.

Руководитель Консультативной Службы обеспечивает размещение материалов, связанных с работой Службы, а также контактных данных Службы и другой необходимой информации на официальном сайте Областного Центра в сети Интернет.

3.4. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказываются специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

3.5. Требования к квалификации специалистов Консультативной Службы.

В качестве консультантов, привлеченных на основании гражданско-правового договора привлекаются специалисты, имеющие:

- высшее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" без предъявления требований к стажу работы;
- высшее профессиональное образование по направлениям подготовки "Образование и педагогика", "Социальная педагогика" без предъявления требований к стажу работы;
- высшее профессиональное образование в области дефектологии без предъявления требований к стажу работы;
- высшее образование по профильным направлениям (психолог, педагог-психолог, психолог образовательной организации) при условии наличия опыта работы в образовательной организации, обучающей детей не менее 3 лет;
- высшее профессиональное образование по специальности «социальная работа», при условии опыта работы педагогом-психологом в образовательной организации не менее 5 лет, наличия первой или высшей квалификационной категории.

Не менее 80% специалистов Консультативной Службы должны пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации, в т.ч. организованное ведомственным проектным офисом

национального проекта «Образование», определенным Министерством просвещения Российской Федерации.

3.6. Площадки для реализации.

Услуга предоставляется в государственном автономном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» Брянской области (по согласованию).

На основании договоров о взаимодействии 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 организаций Брянской области (по согласованию).

4. Содержание и виды услуг. Порядок получения услуги.

4.1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.

4.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги.

Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист Консультативной Службы.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

Если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий. При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации 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 консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Консультативная Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

Если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультативной Службы в пределах ее возможностей.

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

Выбор консультанта, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в Консультативную Службу к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Информация о консультантах размещается на сайте Центра для осуществления информированного выбора получателями услуги.
Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Консультативной Службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.
Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

Для этого получатели могут оценить качество предоставления услуги на официальном сайте Областного Центра или ответив на вопросы анкеты оценки качества оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Консультативной Службы помощи родителям (законным представителям) детей Брянской области «Компетентный

родитель» или с использованием федерального портала информационно-просветительской поддержки родителей.

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно посредством телефонной связи и оказание услуги дистанционно с использованием Интернет-соединения.

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

5. Требования к конкретным видам услуг

Очная консультация.

Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

Здание должно иметь зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При этом Консультативная Служба может создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется всем получателям услуги.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

Выездная консультация.

Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду).

Выездные формы оказания услуги осуществляются с целью обеспечения на территории Брянской области доступности получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Услуги в форме выездной консультации оказываются родителям (законным представителям) и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Услуги в форме выездной консультации оказываются родителям (законным представителям) и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в тех муниципалитетах, где отсутствуют площадки Консультативной службы.

В тех муниципалитетах, где имеются площадки Консультативной службы, право на выездную консультацию имеют следующие категории: граждане пенсионного возраста; инвалиды первой и второй группы; граждане, воспитывающие ребенка с ОВЗ и инвалидностью; граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье; граждане, воспитывающие ребенка в малообеспеченной семье.

Общее руководство по организации выездных форм оказания услуги осуществляет руководитель Консультативной Службы.

Прием заявок на организацию выездных форм работы осуществляет по телефону руководитель и специалисты Консультативной Службы.

Консультант должен иметь 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.

Право выбора консультанта в случае выездной консультации не реализуется. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора "окна" времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

Дистанционная консультация.

Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Получатели услуг должны иметь возможность звонка получателю услуги от специалиста Службы.

Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Консультативной Службы.

Если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны службы, Консультативная Служба обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Консультативная Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

6. Порядок обращения за услугой

6.1. Родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляется возможность выбора времени консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

6.2. Для записи на консультацию организуется работа телефонов руководителя Консультативной Службы, консультантов Областного Центра и муниципальных ЦППМСП.

6.3. Запись на консультацию координирует руководитель и специалисты Консультативной Службы.

6.4. Возможность для получения консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

7. Документация Консультативной Службы

7.1. Ведение документации Консультативной Службы выделяется в отдельное делопроизводство.

7.2. Перечень документации Консультативной Службы:

- журнал регистрации консультаций родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- согласие на обработку персональных данных;
- анкета оценки качества оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Консультативной Службы помощи родителям (законным представителям) детей Брянской области;
- промежуточная отчетность о работе консультанта;
- годовая отчетность о работе консультанта.