

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ ДЕТЕЙ,
НУЖДАЮЩИХСЯ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ
«ОРЛОВСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ
ПОМОЩИ» (БУ ОО «ППМС-центр»)**

«Утверждаю»
Директор БУ ОО «ППМС-центр»
Е.Н. Красова
приказ от 9 июля 2019 г.



**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГО-
ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ
(ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ДЕТЕЙ
И ГРАЖДАНАМ, ЖЕЛАЮЩИМ ПРИНЯТЬ НА
ВОСПИТАНИЕ В СЕМЬЮ ДЕТЕЙ,
ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей в Консультационной службе (пунктах).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативно-правовыми и законодательными актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 г. № 81;
- Распоряжением Министерства просвещения РФ от 1 марта 2019 г. № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций 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»;
- Законом Орловской области от 16 сентября 2013 г. № 1525-03 «Об образовании в Орловской области»;
- Региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденная Правительством Орловской области, 2018 г.

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

Родители:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе раннего возраста от 0 до 3 лет;
- родители и законные представители детей, получающих образование в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и детей с ограниченными возможностями здоровья;
- родители (законные представители) детей, испытывающих трудности в освоении образовательных программ;
- родители (законные представители) детей (подростков) с девиантным поведением);
- родители (законные представители) детей (подростков), склонных к употреблению психоактивных веществ и суицидальному поведению;
- родители (законные представители) одаренных детей и другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии

и социализации детей.

Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Иные категории граждан (близкие родственники).

1.4. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) оказывается бесплатно.

1.5. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.

Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (услуги)

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист-консультант Консультационной службы (пункта), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

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. 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.

2.2. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), 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.

2.3. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, 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 в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может 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.

2.4. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, и незатруднения оказания услуги.

Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

2.5. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее или непосредственно в момент начала консультации.

2.6. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба (пункты) подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей.

2.7. Получатель вправе обратиться за повторной консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

2.8. Выбор времени консультации предлагается в двух категориях времени: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в выходной день.

2.9. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

2.10. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, 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.

2.11. После оказания услуги получателю услуги необходимо оценить качество, проведенной консультации, заполнив анкету обратной связи.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

3.1. Видами услуг признаются оказание услуги:

- очно в помещении службы (очная консультация),
- очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация),
- дистанционно (дистанционная консультация (телефонная)).

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 для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья и или лиц с инвалидностью.

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81.

Специалист-консультант имеет возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте.

Зона ожидания для детей оснащена игрушками, развивающими играми для детей разного возраста. 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.

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

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.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть Консультационная служба (пункты);
- инвалидам первой и второй групп;
- граждане воспитывающие ребенка-инвалида;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка, не обучающегося в образовательной организации,
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационной службы (пункта).

3.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (программа Skype, электронная почта, открытое размещение на портале (по согласованию с родителями)).

Во время проведения дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса из имеющихся в Консультационной службе. Сервис должен осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

В ходе дистанционной консультации получатель услуги должен иметь возможность получения технической помощи (например, как можно включить видео, открыть файл, переслать нужную информацию консультанту и т.д.).

Если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

Если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, то консультант Службы (пункта) ожидает восстановления связи в недельный срок.

4. Основные принципы консультативной помощи

4.1. Специалисты-консультанты Службы (пунктов) должны знать действующее законодательство, нормативные акты, ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

4.2. Не допускать консультаций, нарушающих права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

4.3. Специалист Консультативной службы (пункта) должен помнить:

- ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные;

- на защиту прав и интересов ребенка должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника службы и службы в целом.

5. Кадровое обеспечение Службы (пунктов)

5.1. Услуги оказываются специалистами Консультационной службы (пунктов), принятыми на работу на основании гражданско-правового договора.

5.2. Все специалисты отвечают квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Службы, и обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг (родителям (законным представителям)).

Кадровый состав Консультационной службы:

- руководитель Службы (ответственные в пунктах);
- специалист (аналитико-методическое направление);
- бухгалтер;
- технический специалист;

- специалист-консультант (педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, юристы, врачи).

5.3. Руководитель Службы (ответственные в пунктах) осуществляет следующие функции:

- общее руководство деятельностью Консультационной службы (пунктов);

- внешнее взаимодействие с представителями родительской общественности;

- внешнее взаимодействие с ведомствами муниципального и регионального уровней в сфере образования (предоставление справочной и отчетной документации по направлениям деятельности консультационного центра;

- подготовка отчетов, др. необходимой документации.

5.4. Специалист:

- разрабатывает методические и нормативные документы по направлению деятельности;

- изучает и анализирует информацию, показатели и результаты работы Службы (пунктов), обобщает и систематизирует.

5.4. Бухгалтер Службы осуществляет следующие функции:

- 1) осуществление бухгалтерского учета;

- 2) прием и контроль за всей первичной документацией;

- 3) расчет заработной платы;

- 4) осуществление операций, которые связаны с движением денежных и основных средств, а также различных товарных и материальных ценностей; отчисление денежных средств в службы страхования, налоговую службу, пенсионные фонды.

5.5. Технический специалист осуществляет следующие функции:

- 1) обеспечение работоспособности и обслуживание технических средств, используемых для проведения мероприятий;

- 2) подготовка, техническое и организационное обеспечение мероприятий, проводимых Консультационной службой (пунктами);

- 3) обеспечение учёта, хранения и сохранности технических средств.

5.5. Специалист - консультант - проведение консультаций с родителями (законными представителями) по следующим направлениям: правовые вопросы, психолого-педагогические вопросы, социально-педагогические вопросы, медико-оздоровительные вопросы и др.

5.6. Специалисты-консультанты службы проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации не реже одного раза в пять лет.

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

6. Перечень услуг психолого-педагогической, медицинской и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей

№ п/п/	Наименование услуги	Категории получателей услуг
1.	Педагогическое и психологическое просвещение по различным вопросам воспитания, развития и образования детей	Все категории родителей (законные представители)
2.	Консультирование по вопросам получения образования в различных формах, в том числе семейной	
3.	Предоставление методической помощи для освоения детьми общеобразовательных программ	
4.	Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации, в том числе в рамках инклюзивного образования	
5.	Консультирование по вопросам подготовки детей к школьному обучению, к государственной итоговой аттестации	
6.	Консультирование по вопросам зачисления в образовательные организации (дошкольные, общеобразовательные)	
7.	Консультирование по вопросам получения детьми дополнительного образования	
8.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям по вопросам формирования эффективных навыков взаимодействия с детьми разного возраста (в том числе раннего возраста, подросткового); разных образовательных потребностей, в том числе одаренных	
9.	Консультирование по вопросам профессионального определения, выбора профессии	
10.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь семьям по вопросам воспитания, развития детей дошкольного возраста, в том числе не посещающих дошкольные образовательные организации	Родители (законные представители) детей
11.	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей, в том числе раннего возраста	
12.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная поддержка по вопросам раннего выявления детей с ограниченными	

	возможностями здоровья и детей группы риска, оказания им своевременной помощи	дошкольного возраста
13.	Консультирование педагогом-психологом по вопросам развития высших психических функций, познавательных процессов в дошкольном возрасте	
14.	Консультирование учителем-логопедом по вопросам формирования и развития речи у детей дошкольного возраста	
15.	Консультирование учителем-дефектологом по вопросам особенностей развития детей с особыми образовательными потребностями в дошкольном возрасте	
16.	Консультирование по вопросам комплексной профилактики различных отклонений в физическом, психическом, речевом и социальном развитии детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования	
17.	Консультирование по вопросам социализации детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования	
18.	Консультирование по вопросам диагностирования проблемных зон в развитии ребенка (подростка) с целью профилактики дальнейших личностных нарушений, в том числе суицидального поведения	Родители (законные представители) детей (подростков), испытывающих трудности в обучении, развитии, социальной адаптации
19.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в определении проблемного поля и разрешении конфликтных ситуаций между детьми и родителями, между детьми и педагогами	
20.	Консультирование по вопросам образования и воспитания с различными формами девиантного и делинквентного поведения, в том числе зависимого	
21.	Консультирование по вопросам социализации детей с девиантным и делинквентным поведением	
22.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам диагностики проблемных зон у детей, испытывающих трудности в обучении	Родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью
23.	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, определения оптимального	

	образовательного маршрута	
24.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь специалистов-консультантов (учителей-логопедов, педагогов-психологов, учителей-дефектологов) для осуществления коррекции недостатков в физическом и психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	
25.	Предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для освоения детьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью общеобразовательных программ	
26.	Консультирование по вопросам социальной адаптации, профессионального определения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	
27.	Консультирование по вопросам создания специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	
28.	Консультирование по вопросам межличностного общения, социальной адаптации, траектории образовательного маршрута, профориентации одаренных детей	Родители (законные представители) одаренных детей
29.	Консультирование граждан, желающих принять на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей (первичное консультирование, при прохождении обучения)	Граждане, желающие принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей
30.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в определении проблемного поля и разрешении конфликтных ситуаций между детьми и приемными родителями	