

РЕГЛАМЕНТ

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" федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование" специалистами «Родительского центра» Автономной некоммерческой организации – организации дополнительного профессионального образования «Профи-центр»

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И СФЕРА ДЕЙСТВИЯ.

1.1. Настоящий регламент определяет содержание консультативной услуги, ее формы, правила проведения и оформления специалистом (консультантами) консультативного центра 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" федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование" - «Родительский центр» АНО «Профи-центр» (далее – Центр).

1.2. Положение является локальным нормативным актом, выполнение которого обязательно для всех специалистов (консультантов) Центра.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.

- 2.1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 — ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 2.2. «ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования».
- 2.3. Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 2.4. Семейный кодекс Российской Федерации;
- 2.5. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- 2.6. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- 2.7. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- 2.8. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- 2.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- 2.10. Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- 2.11. 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».
- 2.12. Устав Профи-центра.
- 2.13. Федеральный проект «Поддержка семей, имеющих детей»,

включенного в национальный проект «Образование», утверждённого президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 18.04.2019 № 1).

2.14. Положение о Родительском центре (утверждено приказом АНО «Профи-центр» №18-1/1 от 11.01.2022 г.).

2.15. Этический кодекс педагога-психолога службы практической психологии образования России.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ.

3.1. **Профи-центр** – Автономная некоммерческая организация – организация дополнительного профессионального образования «Профи-центр» (АНО «Профи-центр»).

3.2. **Центр** – консультативный центр 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" федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование" - «Родительский центр» (структурное подразделение Профи-центра).

3.3. **Специалист (консультант) Центра** — это специалист, привлеченный для оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) на основании трудового, либо гражданско-правового договора, обладающий соответствующими навыками, компетенциями, имеющий профессиональное образование, владеющий современными методиками и технологиями в сфере педагогики, психологии и логопедии, а также в области смежных дисциплин.

3.4. **Сайт Центра** – информационный портал, направленный на оказание информационно—просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей по вопросам образования и воспитания, планирования консультативных и обучающих мероприятий, онлайн-записи на консультации к

специалистам Центра различного профиля, а также проведения дистанционных консультаций для родителей.

3.5. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, помощи гражданам в форме диспетчерского сопровождения, помощи, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

3.6. Получатель Услуги (далее – Заявитель, либо Клиент) – 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.

4. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ.

4.1. Услуга, оказываемая консультантами Центра, 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.

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

4.1.2. **Содержательное консультирование** предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Центром.

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

4.1.4. **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.

4.2. Все виды услуг методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, оказываются им на безвозмездной основе.

4.3. 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.

4.4. Центр 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.

4.5. **Формы оказания услуги:**

а. **очно** (очная консультация) – в помещении Центра, 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 Центра (выездная очная консультация);

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

с. в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

4.6. В случае, если проблема, с которой обращается родитель (законный представитель), требует иного вида консультативной помощи, то родителю может быть рекомендовано обращение в иные структурные подразделения Профи-центра, оказывающие подобного рода услуги или профильные организации.

5. ПРОЦЕСС ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Клиент записывается на получение услуги с указанием проблемы, по которой требуется проведение консультации любым доступным для него способом:

- а) по телефону Центра: +7 (8422) 425-073 или (8422) 31-51-30;
- б) на сайте Центра, размещённому в телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://ul-profi.ru/mama/>;
- в) лично в Центре, расположенном по адресу: г. Ульяновск, пер. Молочный, 12а;
- г) с помощью чат-бота в любом из популярных мессенджеров «Viber», «WhatsApp», «Telegram», либо в социальной сети «ВКонтакте». Онлайн-визитка со ссылками для доступа ко всем мессенджерам, которые поддерживаются Центром размещён по адресу: <https://chat.ul-profi.ru/p/90f659/>.

е) написав в онлайн-чат на сайте Центра, размещённом в телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://ul-profi.ru/mama/>, либо <https://ul-profi.ru/psychologist/>

5.2. Во время заполнения онлайн-формы записи Клиент самостоятельно выбирает специалиста, к которому он хочет записаться, желаемую дату и время консультации. Если Клиенту не важно к какому именно специалисту прийти на приём, дата и время, то он оставляет эти поля не заполненными.

5.3. Для получения Услуги Заявители вправе не предоставлять персональные данные, указать вымышленные 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 Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

5.4. Клиент обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

5.5. 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, указанных в анкете-заявке на сайте Центра.

5.6. Администратор Центра согласовывает со специалистом и Клиентом дату, время и форму получения услуги. Услуга должна быть предоставлена не позднее 10 дней со дня осуществления записи, если Клиентом не выбрана иная, удобная для него, дата получения услуги.

5.7. Услуга может быть оказана как в индивидуальном порядке, так и для нескольких граждан одновременно, если содержание услуги связано с общими вопросами развития, воспитания и образования.

5.8. Длительность консультации в любой форме составляет не более 45 минут.

5.9. Клиент обязан подойти на очную (дистанционную) консультацию заранее (за 5–7 мин). При опоздании клиента время консультации не продлевается.

5.10. При дистанционном консультировании ссылки на проведение встречи представляются администратором заблаговременно (накануне). При опоздании Клиента на дистанционную встречу, время консультации не продлевается.

5.11. При осуществлении выездной консультации администратор Центра запрашивает от Клиента документы, подтверждающие его право на выездную консультацию, оформляет заявку на выезд, согласовывает дату и время выезда со специалистом (специалистами) Центра и клиентом, оформляет заявку на вынос (в случае необходимости) оборудования. Длительность выездной консультации также составляет 45 минут.

5.12. Консультация с Клиентом может осуществляться совместно с другим специалистом Центра, если проблема требует участия разнопрофильных специалистов и при согласии клиента. Также Клиент может быть перенаправлен к другому специалисту, если возник запрос, выходящий за сферу деятельности данного специалиста.

5.13. Не позднее, чем за 1 день до консультации Администратор Центра направляет Клиенту смс с напоминанием о дне и времени консультации. Напоминание также может осуществляться в ходе телефонного звонка сотрудников Центра, либо чат-ботом, а также сообщения в любом из доступных Клиенту мессенджеров и в котором с человеком ранее проводилось общение в рамках деятельности Центра.

5.14. Специалист может привлечь к совместному проведению консультации (с согласия клиента) квалифицированных специалистов АНО «Профи-центр» для более полного удовлетворения запроса клиента.

5.15. Специалист Центра вправе отказаться от оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам, противоречащим законодательству Российской Федерации, выходящим за рамки содержания

оказываемой услуги или деятельности специалиста в рамках оказания услуг.

5.16. Вся информация, полученная специалистом от клиента, является конфиденциальной и не подлежит разглашению.

5.17. Услуга считается выполненной, если клиент получил необходимую информацию, даны рекомендации в области развития, воспитания, образования и социальных услуг. Специалист не заполняет документы за клиента, не ведет переговоры с третьими лицами или организациями от лица и не представляет ему письменных отчетов.

5.18. В случае отказа или переноса даты и времени консультации Клиент обязан заранее (накануне) сообщить администратору Центра о своём решении.

5.19. После завершения консультации специалист просит заполнить анкету о качестве оказанной услуги (на бланке в здании Центра), а также заполняет журнал об оказанных услугах. На заполнении документации специалисту отводится время (15 минут на каждую консультацию), которое он может использовать по своему усмотрению. При выполнении групповой консультации услуга записывается как выполненная каждому клиенту, о чем делается запись в журнале оказанных услуг.

5.20. Услуги в форме групповой консультации проводятся специалистом не чаще двух раз в месяц. Численность граждан для получения услуги в рамках группового консультирования не должна превышать 7 человек.

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

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

6. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

6.1 Консультативные услуги оказываются безвозмездно для следующих

категорий граждан:

- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

6.2 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.

6.3 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.).

6.4 Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

6.5 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.

6.6 Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Регламентом предоставления Услуг.

6.7 Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра, либо консультанта, запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

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

6.9 В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Центр обеспечивает возможность ее повторного

оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

6.10 Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Центром 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 Профи-центра.