

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Центра

З.В. Овчинникова

Приказ по Центру  
от 09.01.2023 № 78



## **Положение о Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям**

### **1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение является локальным актом Муниципального бюджетного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Городской образовательный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи города Орла» и определяет организацию и функционирование Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (далее - Служба).

1.2. Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.07. 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ, Методическими рекомендациями по оказанию 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, утвержденными распоряжением Министерства просвещения РФ от 29 декабря 2022 г. № АБ-3917/07; Закона Орловской области от 16 сентября 2013 года №1525-03 «Об образовании в Орловской области.

1.3. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям функционирует на базе Муниципального бюджетного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Городской образовательный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи города Орла» (далее - Центр).

1.5. Общее руководство деятельностью Службы осуществляется директором Центра.

1.6. Организация деятельности Службы осуществляется руководителем Службы, который утверждается директором Центра.

1.7. Специалисты Службы - лица, привлеченные Службой для оказания услуг на основании гражданско-правовых договоров, обладающие соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющими соответствующее образование (далее - консультанты).

1.8. В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения РФ по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в настоящем Положении используются следующие термины и определения:

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 психологопедагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

1.9. Основными целевыми группами получателей Услуг являются:

родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

родители (законные представители) детей, находящихся на семейном обучении; замещающие родители;

граждане, желающие принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации;

родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей.

## **2. Цель и задачи Службы**

2.1. Цель Службы - оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, направленной на повышение 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

2.2. Задачи Службы:

- повышение компетентности, просвещение родителей (законных представителей) и претендентов в замещающие родители в вопросах организации взаимодействия с детьми, помощь родителям в подборе соответствующих средств общения с ребенком;

- осуществление консультативно-методической помощи родителям и лицам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

- стабилизация морально-психологического климата в семьях, помощь в снятии тревоги и нивелировании стресса, помощь в построении гармоничных семейных отношений, профилактике детских психологических травм, трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни;

- пропаганда позитивного материнства и отцовства;

- помощь в разработке маршрутов адресной помощи, подбор индивидуальных техник работы с родителями с целью обеспечения качественного семейного обучения и воспитания детей;
- проведение психопрофилактической и психокоррекционной работы с членами семей;
- поддержка и развитие положительных инициатив родительских сообществ;
- координирование деятельности учреждений, оказывающих консультативные услуги родителям города, развитие взаимодействия и всестороннего сотрудничества между учреждениями и педагогами региона, развитие профессиональных сообществ педагогов;
- обеспечение взаимодействия родителей с внешними (сторонними) образовательными организациями по вопросам получения услуг методической, консультационной и психолого-педагогической помощи.

### **3. Функции Службы**

3.1. Информационно-проектировочная: осуществляется информирование потенциальных потребителей услуг о содержании деятельности Службы. В содержание функции входит деятельность по определению спектра услуг, которые может предоставить Служба, выделению ключевых групп потребителей услуг и способов их информирования. Проводится информационно-разъяснительная деятельность, имеющая целью доведение до родителей информации о наличии возможности обратиться в Службу за получением услуг в различной форме. Информирование родителей осуществляется с использованием различных информационных каналов – телевидение, радио, подготовка и распространение печатных разъяснительных материалов.

3.2. Аналитическая. Получение и анализ запроса на получение услуги. Запрос на услугу может быть получен посредством телефонной связи, электронной почты, устного очного обращения в Службу. Обеспечена деятельность диспетчера, готового в доступном формате обеспечить запись для получения услуги, предложив время получения услуги и ее формат, при необходимости сориентировать клиента в спектре предлагаемых услуг, помочь ему в выборе необходимой.

3.3. Организационно-действенная: предполагает реализацию выбранного формата услуги. Оказание услуг осуществляется в соответствии с основными принципами оказания помощи, основными нормативно-правовыми и законодательными актами.

3.4. Рефлексивно-оценочная: предполагает оценку качества оказания услуги потребителем. Потребитель услуги может оценить ее качество в очном (на бумажном носителе) и в on-line формате (на портале растимдетей.рф). Цель данного модуля получить оценку собственной деятельности с целью внесения необходимых корректив в работу, а также для получения информации о востребованности предоставляемых услуг. Специалистами Службы проводится самоанализ деятельности (рефлексия) с целью коррекции и обновления содержания собственной деятельности.

### **4. Права и обязанности специалистов Службы**

Специалисты Службы обязаны:

4.1. Своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи.

4.2. Соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности.

4.3. Использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации.

4.4. Нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

- 4.5. Вести документацию Службы в соответствии с утвержденными формами:
- журнал учета заявок на оказание очной консультации;
  - электронный журнал учета заявок на оказание выездной консультации;
  - журнал выдачи сертификатов обучающихся мероприятий;
  - 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;
  - анкета для оценки качества оказания услуг;
  - согласие получателей Услуг на обработку персональных данных;
  - ежемесячный статистический отчет специалистов по оказанию Услуг.
  - ежеквартальный аналитический отчет.
  - электронная база данных по оказанию Услуг.

4.6. Соблюдать правила и сроки хранения документации. Срок хранения отчетной документация - 5 лет.

4.7. Предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные.

Специалисты Службы имеют право:

4.8. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;

4.9. Получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

4.10. Участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Службы, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;

4.11. Пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с гражданско-правовым и трудовым договорами.

4.12. Консультант Службы имеет право выбирать форму оказания Услуги (очно, дистанционно, формат выездной консультации) в соответствии с запросом получателя Услуги, а также места оказания Услуги.

## **5. Ответственность Службы**

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям несет ответственность за:

5.1. Выполнение задач, отнесенных к ее компетенции, реализацию в полном объеме обязанностей Службы.

5.1.2. Хранение профессиональной тайны, не распространение сведений, включая персональные данные обратившихся в Службу родителей (законных представителей), полученных в результате психолого-педагогической, методической и консультативной деятельности, так как информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается

5.2. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Службой деятельности, предусмотренной настоящим Положением, несет руководитель Службы.