

РЕГЛАМЕНТ *№35*

деятельности службы «Психолого-педагогического сопровождения позитивного родительства»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет правила организации деятельности Службы 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 (далее-Услуг), устанавливает порядок оказания Услуг.

1.2. Служба «Психолого-педагогического сопровождения позитивного родительства» (далее - Служба) создана в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина» (далее - Университет) на основании приказа ректора от 31.05.2019 № 398/13.

1.3. Требования и правила настоящего Регламента распространяются на деятельность специалистов Службы, оказывающих Услуги.

1.4. Настоящий Регламент обязателен для исполнения всеми специалистами Службы.

1.5. Настоящий Регламент разработан в соответствии с методическими рекомендациями 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, утвержденными Распоряжением Минпросвещения России от 10.08.2021 № Р-183 (далее-Методические рекомендации) и Положением «О службе «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства».

1.6. Настоящий Регламент, все изменения и дополнения к нему утверждаются ректором Университета.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Термины и определения

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

– 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 психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

– Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) – некоммерческая организация (далее – Организация)/структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателям Услуг.

– Служба «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства» (далее – Служба) – структурное подразделение Университета, оказывающие Услуги получателям Услуг.

– Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками и опытом.

– 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 (далее Журнал учета Услуг) – это электронный перечень фактов обращения в Службу и фактов оказания Услуги потребителям Услуг.

– Документационное подтверждение обращения получателя Услуг в Службу (далее Подтверждение) – это реестр электронных обращений или оформленная заявка Получателя Услуги (бланк) или детализация телефонных звонков или иные документы, подтверждающие факт оказания Услуг.

II. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ

2.1. Принципы 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

2.1.1. Принцип безусловного принятия и целостности воспитания, т.е. принятие ребенка как данность, признание за ребенком права на существование его таким, каков он есть, уважение его истории жизни, которая сформировала его на данный момент именно таким, каков он есть, признание ценности его личности, сохранение по отношению к каждому ребенку вне зависимости от его успехов, развития, положения, способностей уважения к его личности.

2.1.2. Принцип компетентности, т.е. консультанты, оказывающие услуги получателям услуг, гарантированно обладают достаточным объемом соответствующих знаний, навыков и компетенций, имеют психолого-педагогическое образование, в том числе дополнительное профессиональное образование, удовлетворяют квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы.

2.1.3. Принцип доступности, т.е. спрос родителей на психолого-педагогическую помощь обеспечивается консультантами службы независимо от места проживания родителей, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги (очный прием в здании службы; очный прием по месту проживания получателя услуги; дистанционно).

2.1.4. Принцип конфиденциальности, т.е. информация, полученная консультантами в процессе работы с получателями услуг на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий и представляет собой персональные данные; сведения о получателе услуг должны рассматриваться конфиденциально; получатель услуг имеет право на консультацию специалиста или работу с ним без присутствия третьих лиц.

2.1.5. Принцип своевременности, т.е. возможность получения услуги определяется по возможности получения консультации у любого квалифицированного консультанта в определенный срок, но не позднее срока определенного получателем услуги и специалистами службы.

2.1.6. Принцип альтернативного выбора, т.е. получатель услуг имеет право выбора консультанта, которому он доверяет (при очной консультации в здании службы или дистанционной консультации); право выбора консультанта при выездной консультации не реализуется.

III. ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ПРОЦЕССОВ И МЕТОДОВ РАБОТЫ СЛУЖБЫ

3.1. Порядок оказания Услуг

3.1.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

3.1.2. Оказание Услуг осуществляется Службой в соответствии с Положением «О службе «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства» и настоящим Регламентом.

3.1.3. Услуга оказывается родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 18 лет; гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; потенциальным родителям, т.е. гражданам готовящимся стать родителями.

3.1.4. Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, а также потенциальных родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

3.1.5. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу, перечень размещен на сайте Мининского университета (<https://mininuniver.ru/parent>).

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

3.1.7. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

3.1.8. Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуг.

3.1.9. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) – в помещении Службы, 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 (выездная очная консультация);
- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей (телефон: Viber; WhatsApp; Skype; Интернет: ZOOM и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

3.1.10. Услуга оказывается по запросу получателя Услуги. Запрос получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию:

- на сайте Мининского университета (<https://mininuniver.ru/parent/form>) посредством заполнения электронной формы;

- на портале Службы (<https://parent.mininuniver.ru/>) посредством заполнения электронной формы;
- по телефону, который указан в разделе контактная информация Службы;
- может быть отправлен на электронный адрес службы parent@mininuniver.ru;
- при обращении к конкретному консультанту Службы при повторном и последующих обращениях.

3.1.11. Для получения Услуги получателя Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

3.1.12. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия либо по инициативе получателя Услуги.

3.1.13. После оказания Услуги получатель Услуги имеет возможность оценить качество полученной Услуги:

- ответив на вопросы анкеты в письме с портала <https://растимдетей.рф>;
- ответив на вопросы анкеты на сайте Мининского университета <https://mininuniver.ru/parent/otzyv-ob-okazannoj-usluge>;
- ответив на вопросы в печатном бланке.

3.1.14. Услуги не оказываются 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.

3.1.15. 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.

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

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

3.1.18. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы/консультанта.

3.1.19. 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.

3.2. Порядок и содержание деятельности руководителя Службы

3.2.1. Руководитель Службы в своей деятельности руководствуется Положением «О службе «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства» и настоящим Регламентом.

3.2.2. Руководитель Службы 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.

3.2.3. Руководитель Службы осуществляет контроль графика оказания Услуг.

3.2.4. Руководитель Службы проводит инструктаж с привлеченными к оказанию Услуг консультантами на основании гражданско-правового договора, и знакомит их с Порядком предоставления Услуг, принятым Университетом.

3.2.5. Руководитель Службы привлекает обучающихся 3-4 курсов по направлению подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки» в качестве консультантов для диспетчерского консультирования.

3.2.6. Руководитель Службы привлекает обучающихся 3-4 курсов по направлению подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки» для проведения предварительных групповых мероприятий по выявлению индивидуальных запросов в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

3.2.7. Руководитель Службы инициирует процесс размещения информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для потенциальных получателей Услуг, в том числе на портале Службы «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства»

3.2.8. Руководитель Службы организует разработку и продвижение курсов повышения квалификации на портале открытого образования Мининского университета <https://mooc.mininuniver.ru/>.

3.2.9. Руководитель Службы осуществляет общий контроль за качеством и количеством оказания Услуг в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

3.3. Порядок и содержание деятельности диспетчера Службы

3.3.1. Диспетчер в своей деятельности руководствуется Положением «О службе «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства» и настоящим Регламентом.

3.3.2. Диспетчер Службы ежедневно анализирует обращения потребителей Услуг (по всем каналам записи), и передает контактные данные консультанту, наиболее компетентного в оказании Услуги, если отсутствует пожелание потребителя Услуги о выборе конкретного консультанта.

3.3.3. Диспетчер службы обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

3.3.4. Диспетчер службы сообщает консультанту, если это необходимо, о свободном кабинете для оказания Услуги.

3.3.5. Диспетчер Службы ведет Журнал учета Услуг в электронном формате.

3.3.6. Диспетчер Службы запрашивает информацию об оказанных Услугах, их шифром у консультантов Службы один раз в неделю (понедельник до 12.00)

3.3.7. При необходимости диспетчер Службы информирует потребителей Услуги о том, что Услуги не оказываются детям.

3.3.8. Диспетчер Службы при необходимости организует кратковременный (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним, если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

3.3.9. В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, диспетчер обеспечивает условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

3.3.10. Диспетчер Службы составляет итоговый отчет за месяц и отправляет руководителю Службы на согласование.

3.4. Порядок и содержание деятельности консультантов Службы

3.4.1. Консультант в своей деятельности руководствуется Положением «О службе «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства» и настоящим Регламентом.

3.4.2. Консультанты Службы оказывают разовую помощь 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, в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования:

– диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях;

– содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

3.4.3. Консультант самостоятельно в соответствии с запросом потребителя Услуги определяет конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи).

3.4.4. Продолжительность оказания Услуги консультантом определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.4.5. Консультант может самостоятельно обсудить с потребителем Услуги формат ее оказания (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий).

3.4.6. Консультанты Службы не оказывают помощь детям. 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.

3.4.7. Консультант Службы получает контакты потребителя Услуги от диспетчера и договаривается о встрече (очно/дистанционно) в удобное для потребителя Услуги время.

3.4.8. Консультанты Службы имеют право оказывать Услуги на территории образовательных организаций партнеров. В этом случае консультант предоставляет документационное подтверждение оказанной Услуги (оформленная заявка Получателя Услуги (бланк) или детализация телефонного звонка или иной документ, подтверждающий факт оказания Услуг).

3.4.9. Консультант может предварительно проводить любую индивидуальную или групповую (коллективную) форму взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

3.4.10. Консультант обеспечивает соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

3.4.11. Консультант самостоятельно ведет журнал учета Услуг, кодируя персональные данные потребителей Услуг в соответствии с принятыми классификаторами. В случае анонимного обращения потребителя Услуги в журнале делается отметка «Анонимно».

3.4.12. В случае проведения консультантом 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.

3.4.13. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (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.).

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

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

3.4.16. Консультант может направить по запросу получателя Услуги 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.

3.4.17. Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги.

3.4.18. Консультант инициирует процесс оценки качества оказанной Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3.4.19. Консультант направляет диспетчеру отчет о количестве оказанных Услугах каждый понедельник (до 12.00) и итоговый отчет за текущий месяц до 15 числа для оформления финансовых выплат за оказанные Услуги.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Руководитель Службы, диспетчер Службы, специалисты (консультанты) Службы несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Регламента в соответствии с действующим законодательством РФ.

V. КОНТРОЛЬ

5.1. Контроль деятельности Службы осуществляется проректором по дополнительному образованию.

Приложение 3
Классификатор Услуг

№ п/п	Наименование услуги	Краткое название услуги (код)
1.	Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам воспитания	В
2.	Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам возникающих трудностей в обучении	ТО
3.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в составлении образовательного маршрута	СОМ
4.	Консультирование по вопросам получения образования в различных формах	РФО
5.	Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам готовности к школьному обучению	ГШО
6.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам готовности к ГИА, ЕГЭ (др. контрольные мероприятия)	ГИА
7.	Психолого-педагогическое консультирование по решению и профилактике эмоционально-волевых и поведенческих проблем	П
8.	Психолого-педагогическое консультирование по проблемам в коммуникации ребенка	К
9.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в определении уровня актуального развития ребенка	УАР
10.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми	ДРО
11.	Консультирование по вопросам определения и разрешения конфликтных ситуаций	КС
12.	Консультирование учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи у ребенка	Л
13.	Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации	А
14.	Консультирование граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей (приемная семья)	ПС
15.	Консультирование по вопросам возрастных особенностей развития	ВО
16.	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	ОВЗ
17.	Консультирование по вопросам получения детьми дополнительного образования	ДОП
18.	Консультирование по вопросам профориентации	ПР
19.	Консультирование по вопросам обращения в ПМПК	ПМПК
20.	Навигация к специалистам	Н
21.	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам раннего развития детей до 3-х лет	РР
22.	Консультирование по вопросам помощи родителям в ситуации насилия в отношении ребенка	НД

23.	Консультирование по вопросам зависимостей ребенка	ЗР
24.	Психолого-педагогическая, консультативная помощь по вопросам безопасного поведения детей в сети Интернет	БПИ
25.	Консультирование по вопросам социализации детей	С
26.	Психолого-педагогическая, консультативная помощь по вопросам особенностей психосоматических проявлений у детей (психические причины заболеваний и методы работы с ними)	ПЗ

Приложение 4
Классификатор потребителей Услуг

№ п/п	наименование категории получателей Услуг	Краткое название категории (код)
1	родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады	ДОУ
2	родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады	НОР
3	родители детей, обучающихся в образовательных организациях	СОШ
4	родители, чьи дети находятся на семейном обучении	СО
5	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	КЗР
6	родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста	ОВЗ
7	многодетные родители	М
8	родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей	РОВЗ
9	замещающие родители	ЗР
10	родители пенсионеры	П
11	родитель, один воспитывающий ребенка	НС
12	беременные женщины	Б
13	иные категории родителей	ИК

