

Ахуырады æмæ наукайы  
министрад РЦИ-Алани  
психологон - педагогон  
æгъдауæй æнæниздзинад  
раздахыны æмæ сраст  
каеныны центр



Министерство образования и  
науки РСО-Алания  
государственное бюджетное  
общеобразовательное учреждение  
для детей, нуждающихся в  
психолого-педагогической и  
медико-социальной помощи,  
«ЦЕНТР ПСИХОЛОГО - ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ  
РЕАБИЛИТАЦИИ И КОРРЕКЦИИ»

362002 г. Владикавказ, ул. Интернациональная, 24 тел./факс: (8672) 50-11-40 E-mail: [cpprk@edu15.ru](mailto:cpprk@edu15.ru)  
ИНН - 1501007954, ОГРН- 1021500668815

Утверждаю:  
Директор СБОУ ЦППРК  
  
Бритаева З.М.  
«10» января 2022г.



**Порядок оказания 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»**

## **1. Основные положения, термины и определения**

1.1. Настоящий регламент по оказанию 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 — Порядок) разработан на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 .N2 273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 М 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; письма Министерства просвещения Российской Федерации от 17.11.2021г. №ДГ-1997/07 «О направлении методических рекомендаций».

1.2. Порядок разработан в целях определения порядка получения (предоставления) услуги 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 Услуга) в Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении для детей, нуждающиеся в

психолого-педагогической и медико-социальной помощи, «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (далее — Учреждение).

Для целей настоящего Порядка применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

**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.

Услуга 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.

**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.

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

**Просветительские мероприятия** для родительского сообщества предполагают коллективное обсуждение вопросов с выдачей участникам сертификата.

**Получатель Услуги** – 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) – консультативный орган, координирующий предоставление Услуг в Учреждении;

**Специалист Службы** (далее - Специалист) - лицо, привлеченное Учреждением для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

## **2. Порядок обращения за Услугой**

2.1. Для записи на получение Услуги получатель вправе обратиться:

2.1.1 очно в Учреждении;

2.1.2 по телефону 89636336558, 8(8672)50 11 40;

2.1.3 по адресу электронной почты: [goucprk@mail.ru](mailto:goucprk@mail.ru)

2.1.4 на сайт «Растимдетей.рф».

2.2. В ходе записи получатель Услуги сообщает Специалисту, осуществляющему запись или выбирает на сайте «Растимдетей.рф» направление своего запроса, Специалиста, форму получения Услуги.

2.2.1. Получатель Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно (в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуг» ставится отметка «Анонимно»).

2.2.2. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса в момент начала консультации.

2.2.3. В течение 10 календарных дней со дня предварительной записи Специалист должен оказать Услугу получателю.

2.3 Оказание Услуги бесплатное.

## **3. Порядок получения Услуги**

3.1. Услуга оказывается разово. Получатель вправе обратиться за следующей Услугой в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.2. В случае проведения 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.

3.3. Формы оказания Услуги:

очная консультация - в помещении Учреждения, 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);

дистанционная консультация – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии специалиста Службы с получателем Услуги;

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

Службы не оказывают 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, Специалисты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.4. 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.

3.5. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему Услуги при условии предварительного уведомления Специалиста.

3.6. Информация, полученная Специалистом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

3.7. В ходе оказания Услуги Специалист 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.).

3.8. Специалист не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги и не осуществляет на электронные носители информации.

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

3.10. По запросу получателя Услуги Специалист 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.

3.11. 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.

3.12. В случае если запрос получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок, Специалист доводит до сведения получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой Услуги, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию государственных и (или) муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.13. После оказания Услуги Специалист предоставляет получателю возможность оценить качество полученной Услуги. Оценка удовлетворённости проводится двумя способами:

– каждому получателю Услуги предлагается ответить на вопросы анкеты, включающей показатели, характеризующие компетентность специалистов, удобство и оперативность оказания консультации, её доступность (согласно приложению 1)

- если родитель (законный представитель) предоставил адрес электронной почты. В этом случае ему на электронную почту через федеральный портал «Растимдетей.рф» приходит письмо с просьбой пройти опрос и оценить качество оказанных услуг;

3.14. Специалист Службы заполняет журнал учета консультаций (приложение 2)

3.15. Документация Службы хранится в течение пяти лет, начиная с первого января года, следующего за годом, в котором было завершено их ведение.

Анкета субъективной оценки эффективности консультативной деятельности специалистов службы консультационной помощи по оказанию 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 в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»)

**УВАЖАЕМЫЕ РОДИТЕЛИ!**

Просим Вас оценить качество получаемой услуги.

Специалист \_\_\_\_\_

№ п/п	показатели	баллы				
		1	2	3	4	5
1.	Информационная доступность о работе Службы					
2.	Качество созданных условий для оказания услуг					
3.	Насколько Вы удовлетворены качеством проведенной консультации?					
4.	Оцените компетентность специалиста, который с Вами работал					
5.	Оцените доброжелательность и вежливость работников организации					
6.	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы?					

ФИО получателя услуги \_\_\_\_\_

***Благодарим за сотрудничество!***



