

Директор БУ ОО «Центр ПМСС»

Е.В. Орлова

Приказ № 04-ОД

от « 09 » января 2024 г.

## 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 Службы консультационной поддержки родителей «Семейный навигатор»**

### 1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок оказания 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 разработан в целях обеспечения качества предоставления, их доступности для потенциальных получателей услуг, создания комфортных условий при получении услуги.

1.2. Услуги 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 оказываются специалистами, составляющими Службу консультационной поддержки родителей «Семейный навигатор» (далее – Служба Семейный навигатор).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с основными нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»
- Указ Губернатора Омской области от 30.11.2021 года № 189 «Об утверждении Концепции безопасности детства на территории Омской области до 2027 года»; План мероприятий (дорожная карта) по профилактике вторичного сиротства на территории Омской

области на 2022 – 2025 годы, утвержденный Первым заместителем Председателя Правительства Омской области В.П. Бойко 24.12.2021 года.

- Устав бюджетного учреждения Омской области «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (далее – Учреждение), Коллективный договор, Правила внутреннего трудового распорядка и другие локальные акты Учреждения;

- Методические рекомендации по оказанию 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» (в соответствии с письмом Министерства просвещения Российской Федерации № АБ-5370/07 от 26 декабря 2023 г.).

1.4. Порядок устанавливает регламент организации и функционирования Службы Семейный навигатор, целевые группы получателей услуг, определяет порядок, содержание и целевые ориентиры деятельности специалистов-консультантов.

1.5. Методическая, психолого-педагогическая и консультационная помощь семьям, воспитывающим детей, предоставляется без взимания платы при личном обращении, по телефону или электронно одного из родителей (законных представителей) ребенка.

1.6. Методическая, психолого-педагогическая и консультационная помощь семьям предоставляется в виде консультаций, просветительских мероприятий для родительского сообщества и методических рекомендаций, подготовленных специалистами Учреждения.

1.7. Общее руководство деятельностью Службы Семейный навигатор возлагается на директора Учреждения.

## **2. Организация деятельности Службы**

2.1. Целью оказания услуг Службой Семейный навигатор является 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; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Деятельность Службы Семейный навигатор предполагает консультационную помощь родителям (законным представителям) и не предусматривает реализацию коррекционно-развивающих программ и/или программ дополнительного образования с несовершеннолетними.



2.3. Служба Семейный навигатор самостоятельно выбирает и реализует в практической деятельности консультативную модель оказания помощи родителям (законным представителям), имеющих детей, в соответствии с поступившим запросом.

2.4. Специалисты-консультанты Службы Семейный навигатор осуществляют следующие направления деятельности:

- прием граждан и предоставление услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- рассмотрение в установленном порядке обращений граждан, определение конкретных форм психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- обеспечение информационного сопровождения деятельности Службы Семейный навигатор через официальный сайт, сайты партнерских организаций, средства массовой информации и иные информационно-коммуникационные ресурсы;

- разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам обучения, воспитания и развития детей различных категорий и предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр);

- проведение анкетирования, в том числе через федеральный портал «Растимдетей.рф», получателей услуг с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством полученных консультационных услуг специалистами Службы Семейный навигатор;

- осуществление еженедельных мониторингов качественно/количественных показателей консультационных услуг родителям (законным представителям), оказанных специалистами-консультантами Службы Семейный навигатор;

- проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (обучающих лекториев, семинаров-практикумов и др. формы) в соответствии с предварительным запросом, поступившим от организации или группы родителей.

2.5. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой Семейный навигатор в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

2.6. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте Учреждения, странице Службы Семейный навигатор, а также на официальных сайтах и на информационных стендах в помещениях организаций социальных партнеров.

2.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, Служба Семейный навигатор обеспечивает присмотр за ребенком в специально отведенных для этого зонах ожидания.

2.8. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гарантирована для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно по предварительному запросу или по факту обращения.

### **3. Основные формы оказания услуг**

3.1. Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи могут быть оказаны:

- очно (оказание услуги очно в помещении Службы Семейный навигатор, 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);
- дистанционно (с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги).

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги с учетом своих потребностей, ресурсов и санитарно-эпидемиологического благополучия в регионе.

3.2. Услуги в очном режиме может быть реализованы в нескольких форматах:

*Очная консультация* – проводится очно в помещениях Службы Семейный навигатор, оборудованных необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для 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.

*Выездная очная консультация* представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или месту обучения ребенка получателя услуги, т.е. на базе другой организации. Консультант для проведения выездной очной 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.

*Просветительские мероприятия для родительского сообщества* предполагают 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 сертификатов. Мероприятия могут быть реализованы очно в помещениях Службы или на базе другой организации. Количество участников фиксируется в листах регистрации.

3.3. Услуги в дистанционном режиме могут быть реализованы с использованием различных информационно-коммуникационных ресурсов:

*Консультирование по телефону* – предполагает реализацию услуги в форме диспетчерского (навигационного) или содержательного консультирования посредством виртуальной АТС Службы Семейный навигатор или собственных технических ресурсов консультантов.

*Консультирование по видеосвязи* – предполагает реализацию услуги в форме содержательного консультирования посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет и программного обеспечения Skype, Zoom, BigBlueButton и др.

*Консультирование по электронной почте* – представляет собой методическую помощь в виде направления на адрес электронной почты получателя консультации ссылок на электронные ресурсы в сети Интернет, нормативно-правовых документов, памяток, алгоритмов действий, методических рекомендаций для удовлетворения потребности родителя в самообразовании по проблемному вопросу. Предполагает письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) с официальной электронной почты Службы Семейный навигатор, обозначенный во время записи или во время консультирования.

*Консультирование с использованием социальных сетей, мессенджеров* – представляет собой реализацию услуги в форме диспетчерского или содержательного консультирования в формате письменного ответа на запрос родителя или диалога с получателем услуги посредством социальных сетей и мессенджеров (Telegram, WhatsApp, Viber и пр.).

*Просветительские мероприятия для родительского сообщества* предполагают 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 сертификатов. Мероприятия реализуются дистанционно посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет и программного обеспечения Skype, Zoom, BigBlueButton. Предполагается предварительная онлайн-регистрация на мероприятия.

3.4. При реализации услуг в дистанционном формате специалист вправе использовать как корпоративную связь (телефон) и официальные аккаунты учреждения/Службы в социальных сетях, так и личные мессенджеры/аккаунты в социальных сетях.

3.5. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы Семейный навигатор должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба Семейный навигатор ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

3.6. Каждый консультант вне зависимости от формы оказания услуг ведет журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, который заполняется ежедневно по факту их оказания в электронном виде. В соответствии с действующей номенклатурой дел срок хранения журнала в электронном виде 3 (три) года.

3.7. В случае организации и проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества как в очном, так и в дистанционном форматах, предусмотрена выдача сертификата, который является подтверждением оказанной услуги. Каждому сертификату присваивается индивидуальный номер: код, согласно территориальному расположению консультантов Службы, и порядковый номер регистрации в журнале. Фактом оказания услуги является запись в журнале о выдаче сертификата родителю (законному представителю), принявшему участие в просветительском мероприятии. В соответствии с действующей номенклатурой дел, срок хранения журнала в электронном виде 3 (три) года.

#### **4. Категории получателей услуг**

4.1. Родители (законные представители) несовершеннолетних, нуждающиеся в оказании услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, а именно:

4.1.1. родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, посещающих / не посещающих дошкольные образовательные организации;

4.1.2. родители (законные представители) детей с инвалидностью и / или ограниченными возможностями здоровья;

4.1.3. родители (законные представители) детей, испытывающих трудности в освоении образовательных программ, социализации и адаптации;

4.1.4. другие категории родителей при наличии вопросов в области развития, обучения и воспитания несовершеннолетних.

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



## **5. Содержание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи**

5.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь представляет собой услугу в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Службы Семейный навигатор, обладающий необходимыми навыками, компетенциями и соответствующим образованием.

5.2. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского (навигационного) 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 (навигационная помощь) предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

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

5.3. Конкретное содержание услуги (навигационная, психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь), ее формат и продолжительность определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

5.4. Для получения услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения журнала.

Время ожидания консультации не должно превышать 10 дней с момента получения запроса от получателя.

5.5. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги диспетчер подбирает соответствующего специалиста из числа консультантов Службы Семейный навигатор.

5.6. Получателю услуги предоставлено право выбора (самостоятельно через сайт или диспетчера Службы Семейный навигатор) специалиста или команды специалистов для осуществления услуги. Кроме того, в наиболее тяжелых случаях специалист-консультант может

принимать самостоятельное решение о приглашении дополнительного специалиста для удовлетворения запроса родителя (с согласия родителя).

5.7. Услуга предполагает информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем (в очном или дистанционном форматах), который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

5.8. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и оказывает диспетчерское консультирование (навигационную помощь), предоставляя контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

5.9. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги (заключение, справки, отчеты), но вправе осуществить распечатку необходимой информации или направить ее по электронной почте или с помощью мессенджера.

5.10. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и в случае, если это не затрудняет / не препятствует оказанию услуги.

5.11. Для получения услуги получатель услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услуги анонимно. В таком случае, в журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Запрещается передавать третьим лицам без письменного согласия получателя услуги его персональные данные (Ф.И.О., номер телефона, адрес электронной почты и др.) кроме случаев, определенных законодательством РФ.

5.12. В случае предварительной записи на консультацию (по телефону / на сайте) получатель услуги автоматически дает согласие на обработку персональных данных. При личном посещении Службы получатель услуги заполняет специальный бланк-согласие на получение индивидуальной психолого-педагогической, методической и консультационной помощи и передачу информации, составляющей персональные данные.

5.13. Консультантами Службы Семейный навигатор ведется текущая документация в электронном виде: журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и



консультационной помощи. Электронная документация (журнал) хранится на сервере под стандартными средствами защиты, достаточными для информационных систем уровня защищенности УЗ-4.

5.14. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность ее оценки посредством передачи адреса электронной почты на федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф». Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

## **6. Кадровое обеспечение оказания услуг**

6.1. Для обеспечения функционирования Службы Семейный навигатор и оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи привлекаются следующие категории специалистов: педагог-психолог, социальный педагог, учитель-дефектолог, учитель-логопед.

6.2. Требования к специалистам Службы Семейный навигатор: высшее / среднеспециальное профессиональное образование или профессиональная переподготовка в указанной области.

6.3. В зависимости от потребности родителей (законных представителей) в методической и консультационной помощи других специалистов, Служба Семейный навигатор вправе привлекать специалистов, не указанных в данном Положении.

6.4. Специалисты Службы Семейный навигатор оказывают услуги на основании заключенного гражданско-правового договора. При заключении гражданско-правового договора компетенция специалиста подтверждается соответствующими документами об образовании.

6.5. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте Службы Семейный навигатор с их согласия.

## **7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

7.1. Прием граждан для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту-консультанту Службы Семейный навигатор.

7.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

7.3. В случае обращения одновременно обоих родителей за методической помощью или проведения просветительских мероприятий для родителей в очном формате в Службе Семейный навигатор предусмотрено помещение с экраном для демонстрации обучающих материалов.

7.4. В Службе Семейный навигатор предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения услуг и ожидающих своей очереди.

7.5. В случае присутствия детей во время получения услуг родителями (законными представителями) в Службе Семейный навигатор предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная мебелью и игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.6. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе Семейный навигатор предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста Службы Семейный навигатор.

7.7. Для записи на оказание услуги предусмотрена онлайн-запись, а также организуется работа единого телефона в режиме виртуальной АТС с возможностью переадресации вызова на свободного консультанта Службы Семейный навигатор.