

приложение № 1 к приказу №1/1  
от 01.01.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Председатель правления  
АНО «Центр психологии и развития человека «Сфера»  
В.В. Осипова



Положение о «Службе помощи родителям» 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 национального проекта «Образование», федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в АНО «Центре психологии и развития человека «Сфера»

## 1. Общие положения

1.1. «Служба помощи родителям» 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 – Служба) создается в целях реализации мероприятия национального проекта «Образование» федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», направленного на создание условий для повышения 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 гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Деятельность Службы обеспечивается и координируется Председателем правления АНО «Центра психологии и развития человека «Сфера» (далее – Организация).

1.3. Информация о работе и специфике деятельности Службы размещается в СМИ, в дошкольных и образовательных организациях, на информационном портале Службы.

## 2. Основные понятия и определения

2.1. «Служба помощи родителям» 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 – Служба) - структурное подразделение некоммерческой организации, оказывающие Услуги получателям Услуг.

2.2. 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.

2.3. 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

2.4. 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 национального проекта «Образование» федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», и способствующая формированию родительского сообщества.

2.5. Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

### 3. Порядок создания услуг

- 3.1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, указанным в разделе 1 настоящих методических рекомендаций.
- 3.2. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.
- 3.3. Оказание Услуги осуществляется Службой.
- 3.4. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется Председателем правления АНО «Центра психологии и развития человека «Сфера».
- 3.5. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).
- 3.6. Служба 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.
- 3.7. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.
- 3.8. Организация принимает Порядок предоставления Услуг, который может включать в себя положения о составе и порядке работы консультантов Службы, последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления Услуги.
- 3.9. Организацией ведется онлайн журнал учета (см. Приложение 1) 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 соответствии с прилагаемой к настоящим методическим рекомендациям формой (далее – Журнал). Срок хранения Журнала – 3 год.
- 3.10. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам Организации, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

- 3.11. График оказания Услуг определяется Организацией самостоятельно.
- 3.12. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее: безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг; наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате; удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.
- 3.13. 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.
- 3.14. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.
- 3.15. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь. 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.
- 3.16. 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.
- 3.17. 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.

3.18. 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.

3.19. Услуга может быть оказана: очно (очная консультация) – в помещении Службы, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психологопедагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация); дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги; в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

3.20. 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.

3.21. 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.

3.22. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные 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»). Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

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

3.24. Организации обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

- 3.25. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.
- 3.26. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.
- 3.27. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.
- 3.28. 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 двух.
- 3.29. 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.
- 3.30. 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.).
- 3.31. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.
- 3.32. 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.
- 3.33. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе

Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

3.34. 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.

3.35. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией).

3.36. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой 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 Организации.

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

#### 4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

4.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

4.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу 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 национального проекта «Образование» федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации с получением сертификата.

4.4. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

4.5. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

4.6. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам: любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками Методические рекомендации должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н; должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н; должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

4.7. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у Организации транспорта).

## 5. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

5.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Службы оборудуют компьютерным и иным



оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов.

5.2. В Службе могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.3. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.4. Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные Методические рекомендации материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

5.5. Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Служб.

5.6. Работа Службы с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

5.7. Служба также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

## 6. Порядок и формы контроля за деятельностью Службы

6.1. Ответственность за работу Службы несет Председателем правления АНО «Центра психологии и развития человека «Сфера».

6.2. Координацию деятельности осуществляет Председателем правления АНО «Центра психологии и развития человека «Сфера».

6.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

6.4. Внутренний контроль проводится руководителем проекта и подразделяется на:

- оперативный контроль по обращению муниципального или регионального органа управления образованием, а также родителя (законного представителя);

- итоговый контроль по итогам отчетного периода;

- тематический контроль по реализации какого-либо направления консультирования (форма получения образования, вопросы воспитания и обучения и т.п.)

6.5. Внешний контроль по направлениям деятельности Службы осуществляют Министерство Просвещения Российской Федерации, Департамент образования и науки Брянской области и муниципальные органы управления образованием или организации, наделенные данными полномочиям.

