

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУ НСО «ОЦДК»
от 19.02.2024 № 1902/4

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»
в государственном бюджетном учреждении Новосибирской области – Центре
психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям
«Областной центр диагностики и консультирования»
(далее – Порядок)

г. Новосибирск, 2024

1. Общие положения

1. Порядок разработан в целях реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на основании методических рекомендаций 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, направленными письмом Министерства просвещения России от 26.12.2023 г. № АБ-5370/07 (далее – Услуга, Методические рекомендации).

2. Используемые в Порядке термины и определения соответствуют терминологии, указанной в Методических рекомендациях.

3. Для обеспечения качественного и своевременного оказания Услуги в Учреждении создается Служба, деятельность которой координирует Консультационный центр (далее КЦ) -структурное подразделение Учреждения.

4. Порядок содержит требования к кадровому обеспечению, положения о составе и порядке оказания Услуги, последовательности и сроках оказания Услуги, документации и оценке качества предоставления Услуги.

5. Основной целью оказания Услуги является:

1) обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей), граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей;

2) получение получателями Услуги информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;

3) планирование получателями Услуги действий по решению возникающих при воспитании, развитии, обучении и социализации ребенка вопросов;

4) определение перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Кадровое обеспечение оказания Услуг

6. В составе Службы штатные сотрудники Учреждения, принятые на работу на основании трудового договора, в том числе: заместитель директора, заведующий филиалом, педагог-психолог, учитель-дефектолог, учитель-логопед, социальный педагог, методист, врач и другие педагогические работники, при необходимости (далее–Консультанты).

7. К оказанию Услуги могут быть привлечены специалисты иных организаций на основании гражданско-правового договора (далее – ГПД).

8. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуги, в соответствии с Методическими рекомендациями.

9. Организационно-техническое сопровождение функционирования Службы осуществляют инженер-программист (техник) и диспетчер структурного подразделения.

10. Консультационный центр знакомит Консультантов с настоящим Порядком оказания Услуг и проводит для них инструктаж не реже 1 раза в 6 месяцев.

3. Состав и порядок оказания Услуги

1. 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 том числе в иных организациях.

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

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 (в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, учебных кейсов с формой обратной связи) 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.

2. Конкретное содержание Услуги, формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется исходя из потребностей получателя.

3. Услуга оказывается бесплатно:

очно (очная консультация) – в помещении Учреждения, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, 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 при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии Консультанта с получателем Услуги; (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.).

в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

4. Последовательность и сроки оказания Услуги

4. Для получения Услуги предусмотрена предварительная запись в Службу с возможностью указания сведений для заполнения Журнала различными способами:

по телефону: 8 (383) 212-0-999; 8 (383) 380-53-99; 8-951-366-34-00

через сайт: http://concord.websib.ru/?page_id=31820;

по адресу электронной почты: kc_ocdk@edu54.ru;

через социальные сети:

Вконтакте <https://vk.com/ocdk54>; Телеграмм https://t.me/nso_ocdk.

лично.

5. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу **анонимно**.

В Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Отчества (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утверждённые для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом.

Кодом является обозначение, передающее информацию о получателе Услуги: первая заглавная буква фамилии, точка, имя (полностью), отчество (при наличии, полностью) (например, Сидоров Иван Петрович – код: С. Иван Петрович).

Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных получателей Услуги в соответствии с Положением об обработке персональных данных Учреждения.

Информация, полученная Консультантом в ходе оказания Услуги и (или) КЦ в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

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. Обмен информацией по реализации Услуги с Консультантами организаций-Партнеров осуществляется по защищенному каналу связи или с использованием индивидуального флеш-носителя.

6. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, КЦ имеет право определить Консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

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

8. В случае получения Услуги одновременно обоими родителями или гражданами, желающими принять на воспитание в свои семью детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной, по разным вопросам – как две услуги.

9. Служба не оказывает помощь детям. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи ребенку, Консультанты разъясняют

порядок и условия необходимой помощи ребенку в Учреждении или рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

10. 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.).

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

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

13. 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.

14. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, Консультантом не осуществляется.

15. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

16. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КЦ/Консультанта.

17. В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Консультант обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

18. Услуга предоставляется по в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

19. Услуга может быть оказана получателю Услуги непосредственно в момент обращения в Службу.

5. Документация по оказанию Услуги

20. Службой ведется следующая документация:

электронный журнал учета Услуги (далее – Журнал) (Приложение № 1, 2), который размещен на файловом сервере Учреждения;

акт оказания Услуги за месяц (Лист «Акт», формируется автоматически);

сводный отчет оказания Услуги (Лист «Свод_ПС», формируется автоматически);

бланк консультации, просветительского мероприятия (Приложение № 3, 4);

согласие на обработку персональных данных (отмечается в бланке);

сертификат участника просветительского мероприятия для родителей (законных представителей) (Приложение б);

документальное подтверждение обращений получателей Услуги (детализаций телефонных звонков, скриншоты страниц мессенджера Telegram и/или видеоконференцсвязи BigBlueButton).

21. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документальное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу:

для очной консультации – бланк консультации с подписью получателя Услуги, и согласие на обработку персональных данных;

для дистанционных консультаций - детализация телефонных звонков, скриншоты страниц мессенджера Telegram и/или видеоконференцсвязи BigBlueButton.

22. Отчет об исполнении Услуги предоставляется ответственным лицом структурного подразделения, утвержденным приказом директора,

23. Консультанты, работающие по ГПД (при наличии), предоставляют отчет в Консультационный центр ежемесячно, не позднее, чем за 5 дней до окончания месяца в формате автоматизированных сводных таблиц («Журнал»; «Акт» и «Свод_ПС»). При необходимости КЦ имеет право затребовать подтверждающую документацию (бланк консультации допускается в сканированном виде).

24. Хранение документов Службы обеспечивается Консультационным центром в закрытых шкафах или в специальном, отведенном для этой цели помещении, – архиве. До передачи документов в Консультационный центр Консультант несет персональную ответственность за хранение документов.

Срок хранения документов - не менее 5 лет с момента оказания Услуги, или до окончания реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

По истечении срока хранения документы подлежат уничтожению. Факт уничтожения фиксируется в Акте (Приложение № 7).

6. Оценка качества оказания Услуги

25. Оценка качества оказанной Услуги производится непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

26. Получатели Услуг могут дать оценку качества предоставленных Услуг на официальном сайте федерального портала «Растимдетей.рф», предоставив адрес электронной почты.

Консультанты Учреждения по результатам оказания Услуги в течение трех дней размещают самостоятельно адрес электронной почты, предоставленный получателями Услуги в личном кабинете Учреждения федерального портала «Растимдетей.рф».

Консультанты, работающие по ГПД (при наличии), при очном оказании услуг в течение трех дней при предоставлении потребителем Услуги адреса электронной почты передают бланки в Консультационный центр по защищенному каналу связи или с использованием индивидуального флешносителя для последующего размещения представленного получателем Услуги адреса электронной почты в личном кабинете Учреждения на федеральном портале «Растимдетей.рф».

Приложение № 1

**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**

[illegible]

Лист «Мероприятия» журнала 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

[illegible]

Инструкция по заполнению Журнала 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

Формирование записей на листе «Поддержка семей» электронного журнала структурного подразделения

1. № КЦ смотреть в Базе данных ОВЗ НСО.
2. 1 столбец - «№» - прописать в порядке возрастания, и количеству консультаций.
3. № консультанта ставить в соответствии с выпадающим окном в таблице (если два педагога-психолога, ставить 2(1); 2(2)).
4. № бланка отмечаем цифрой, и если есть повторные консультации, то через запятую ставить букву «п».
5. 4 столбец - «Формат» - заполнять большими русскими буквами «О», «Т», «Д», «В», «Э».
6. 5 столбец - «Дата и время записи» заполнять так: число, точка, месяц, точка, год, пробел, час, двоеточие, минуты. (Пример: 09.09.2023 14:12).
7. 6 столбец - «Дата оказания услуги» заполнять так: число, точка, месяц, точка, год (без буквы «г»). (Пример: 09.09.2023).
8. 7 столбец - «Время оказания услуги» заполнять так: час, двоеточие, минуты. (Пример: 09:15-10:15).
9. 8 столбец - «ФИО законных представителей» заполняется первая заглавная буква фамилии, точка, имя (полностью), отчество (при наличии, полностью). (Пример: Сидоров Иван Петрович – код: С. Иван Петрович).
10. 9, 10, 11 столбцы - «Возраст родителя (з/п), телефон и электронный адрес» заполняется если клиент предоставил данные и только с согласия.
11. 12 столбец - заполнять «ПС» - поддержка семей и в соответствии с выпадающим окном.
12. 13 столбец - «Категория получателей услуги» заполнять в соответствии с выпадающим окном. (Пример: родитель – Р).
13. 14 столбец - «Возраст ребенка» заполнять цифрами: первая цифра – год, затем запятая и сколько месяцев до 3 лет, детям старше – ставить фактический возраст (полных лет). Без пробелов и букв «л» и «м». (Пример: 1,8).
14. 15 столбец «Пол ребенка» заполнять строчными русскими буквами «м» - мужской, «ж» - женский.
15. Столбцы 16, 17, 18, 19, 20, 22 – заполнять в соответствии с примечаниями, расположенными в заголовке каждого столбца в таблице; в 17 столбце перед наименованием ОО / неорг / сем ставить 0, если ребёнок дошкольник, 1 – школьник, 2 - студент в 19 столбце «Сведения о семье» ставить цифру «ноль», а не букву «О». 19 столбец – ставить ту оценку, которую поставил получатель услуги (бланк консультации).
16. 21 столбец – ставить ту оценку, которую поставил получатель услуги.
17. 23 столбец «Внесение сведений на портале "Растимдетей.рф"» вносить число, точка, месяц, точка, год внесения электронной почты клиента в личный кабинет портала (Пример: 09.09.2023).
18. После того как все заполнили, проверьте количество консультаций в листе «Поддержка семьи» с листами «Свод_ПС, Акт_ПС». Число должно совпадать!

Старайтесь не оставлять пустые ячейки!

Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области –
 Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям
 «Областной центр диагностики и консультирования»

Программа проведения
 просветительского мероприятия для родителей

наименование темы

Специалист: _____
 Ф.И.О., должность, номер

Адресная группа: _____
 (родители, законные представители)

Продолжительность (не менее 45 минут) – _____

Дата проведения: _____

Цель: _____

№ п/п	Содержание мероприятия/Вопросы для обсуждения	Примерное время	Форма контроля:
1.	Орг. момент, введение в тему, уточнение запроса или перечень вопросов для обсуждения	5 мин.	Бланк
2.			
3.			
4.			
5.	Рефлексия по теме	5 мин.	

Количество участников – ____ (до 10 человек).

Форма мероприятия – очная/дистанционная.

Результат реализации программы:

-
-
-

Консультант

_____ / _____ /
 подпись Ф.И.О

Образец

900900

Бланк консультации № _____

О-Т-Д-В-Э

Тема обращения _____ Форма оказания помощи _____

Дата и время записи на консультацию _____.

Время проведения консультации с _____ до _____. Услуга оказана: О-П-С

Консультант: _____ Должность _____ Подпись _____

Родитель (з/пред) статус _____ возраст _____ ФИО _____
Первая буква фамилии, имя, отчество (при наличии) полностью

Телефон: _____ E-mail: _____ повторно/впервые.

Сведения о семье: _____ Возраст ребёнка/ пол ребенка _____ / _____ СОУ: _____

Уровень/форма образования: _____

Степень удовлетворенности оказанной услугой (от 1 до 5 баллов) _____

Даю согласие на обработку и передачу моих персональных данных (Ф.И.О., телефон, e-mail): _____
подпись

Подпись _____ Расшифровка подписи _____ Дата _____

900900

Бланк участника просветительского мероприятия № _____

О-Д-В

Тема _____ Форма оказания помощи _____

Консультант: _____ Должность _____ Подпись _____

Родитель (з/пред) статус _____ возраст _____ ФИО _____
Первая буква фамилии, имя, отчество (при наличии) полностью

Телефон: _____ E-mail: _____ повторно/впервые.

Сведения о семье: _____ Возраст ребёнка/пол: _____ / _____ СОУ: _____

Уровень/форма образования/ОО _____

Степень удовлетворенности оказанной услугой (от 1 до 5 баллов) _____

Даю согласие на обработку и передачу моих персональных данных (Ф.И.О., телефон, e-mail): _____
подпись

Сертификат мною получен _____
подпись

Подпись _____ Расшифровка подписи _____ Дата _____

Кодировка для заполнения бланка

Код КЦ _____ (№ КЦ смотреть в ГИС БД ППМС помощи)

Формат:

О - очная
Т - телефон
Д - дистанционно (телеграмм, видеосвязь)
В - выезд на дом
Э - электронная почта

Услуга оказана:

О – услуга оказана;
П – если перенаправлен в другую организацию:
(соцзащита, медицинская организация, образовательная
организация т.д.);
С - перенаправлен в другое подразделение своей
организации или для оказания другой услуги – ДКРз,
ПМПК).

Категория получателей услуги:

Р - родитель;
РО - родитель-одиночка;
РР - разведённый родитель;
РИ - родитель-инвалид.
О - опекун;
ПС - приёмная семья;
ГП - граждане, желающие принять...
У - учреждение;

Соц. статус:

0 - полная;
1 - неполная семья;
2 - многодетная семья;
3 - малообеспеченные;
4 - мигранты /беженцы;
5 - двуязычный (билингвизм);
6 - ДНР / ЛНР
7 - семьи мобилизованных.

Нуждается в СОУ:

0 - нет статуса;
1 - ОВЗ;
2 - инвалид ;
3 - нет сведений.

Возраст ребенка:
с точностью до 0,1

1 мес.	0,1
2 мес.	0,2
3 мес.	0,3
4 мес.	0,3
5 мес.	0,4
6 мес.	0,5
7 мес.	0,6
8 мес.	0,7
9 мес.	0,8
10 мес.	0,8
11 мес.	0,9
12мес.	1

Уровень / форма образования, краткое наименование организации:

сем – семейное образование;
неорг – неорганизованные;

наименование организации, если есть (например: МКДОУ «Солнышко»).

Форма оказания помощи:

- 1- методическая;
- 2 - психолого-педагогическая;
- 3 - диагностическая;
- 4 - консультационная.**

Темы консультаций

- 11. Трудности в обучении (познавательное развитие, мотивация).
- 12. Вопросы по формированию навыков и привычек.
- 13. Особенности эмоционального развития (страхи, тревожность, агрессия).
- 14. Адаптация при изменении жизненной ситуации.
- 15. Проблемы речевого развития.
- 16. Проблемы детско-родительских отношений.
- 17. Трудности взаимодействия ребенка с педагогами.
- 18. Вопросы взаимодействия родителя с педагогами.
- 19. Проблемы взаимодействия ребенка со сверстниками.
- 20. Выбор профессии и самоопределение.
- 21. Употребление психоактивных веществ (курение, алкоголь, наркотики).
- 22. Проблемы суицидального и рискованного поведения.
- 23. Подготовка к обучению в школе.
- 24. Подготовка к ГИА.
- 25. Вопросы по развитию ребенка (проблемы, ресурсы, возможности).
- 26. Защита образовательных прав ребенка.
- 27. Создание и реализация специальных образовательных условий.
- 28. Вопросы образования в семейной форме.
- 29. Диспетчерская - межведомственные ресурсы ППМС-помощи ребёнку
- 30. Диспетчерская – ресурсы Учреждения.
- 31. Вопросы по организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.
- 32. Вопросы соматического и нервно-психического здоровья.
- 33. Вопросы неврологического здоровья.
- 34. Вопросы по воспитанию детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.
- 35. Иное (перечислить).



Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области —
Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям
«Областной центр диагностики и консультирования»



СЕРТИФИКАТ УЧАСТНИКА

просветительского мероприятия для родителей (законных представителей)

Тема: _____

ВЫДАН

Консультант

ПОДПИСЬ КОНСУЛЬТАНТА

ФИО КОНСУЛЬТАНТА

Дата

Приложение № 7
Утверждаю
Директор ГБУ НСО «ОЦДК»
С. В. Самуйленко
« ____ » _____ 20__ г.

АКТ № ____
об уничтожении бланков консультаций

от « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе: _____

_____.

назначенная приказом от « ____ » _____ 20__ г. № ____ составила настоящий акт в том, что за период с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г. бланки консультаций в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» подлежат уничтожению (шредер).

№ бланков (за год)	Количество бланков	Причина уничтожения	Дата уничтожения

Председатель комиссии:	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)

Члены комиссии:	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
	_____	_____	_____
	(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)