

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГАОУ ЦППРК  
«Росток»  
от 10.01 2024 г.  
№ 01/24

## ПОЛОЖЕНИЕ

о работе Службы поддержки родителей «Эти - энием ярдэме»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет (регламентирует) порядок работы Службы поддержки родителей «Эти - энием ярдэме» (далее – Служба) по предоставлению услуг родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Государственном автономном образовательном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Росток» (далее – «Организация»).

1.2. Служба создаётся для родителей (законные представители) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Получатели услуг);

1.2.1. Услуга представляет собой разовую помощь в формате 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.

1.2.2. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

1.2.3. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психологопедагогической, методической и консультационной помощи Службой.

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

1.2.5. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, подкастов, 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. Выдача одного сертификата Получателю Услуги отражает оказание одной Услуги в рамках проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

1.2.6. 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.

1.3. За оказание услуг в рамках Службы оплата с Получателей услуг не взимается.

1.4. Формы и виды работы, используемые в рамках Службы:

- 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 при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии

консультанта с получателем (получателями) 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);  
- индивидуальные и групповые.

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конвенцией ООН о правах ребёнка;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

На региональном уровне:

- Закон Республики Татарстан «Об образовании» от 22.07.2013 N 68-ЗРТ;
- Приказ Минобрнауки РТ от 28.09.2000 N 5-10 состояния и основных направлениях развития службы практической психологии образования в Республике Татарстан;
- Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 22 февраля 2014 г. N 110 Об утверждении Государственной программы "Развитие образования и науки Республики Татарстан на 2014 - 2025 годы».

На уровне организации:

- Устав Государственного автономного образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Росток».

1.6. 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.

1.7. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными и распорядительными актами или иными актами Организации.

1.8. Организация утверждает 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

## **2. Цели и задачи работы Службы**

2.1. Цель – обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей, и организация и оказание доступной консультативной, психолого-педагогической и методической помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам образования, воспитания и развития детей.

2.2. Задачи:

- оказание консультативной, психолого-педагогической и методической помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам образования, воспитания и развития;

- организация и оказание доступных услуг, независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги;

- создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Регионе;

- разработка информационных материалов в помощь Получателям услуг по вопросам обучения, развития и воспитания детей от 0 до 18 лет.

### **3. Содержание и организация деятельности Службы**

3.1. Служба создается на основании Приказа директора Организации.

3.2. Общее руководство работой Службы осуществляет руководитель Службы.

3.3. Организация помощи Получателям услуг в консультационном центре строится на основе интеграции деятельности специалистов: педагог-психолог, клинический психолог, методист-психолог.

3.4. Для доведения до Получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в форме индивидуальных, дистанционных либо выездных консультаций в соответствии с законодательством Российской Федерации предполагается информационно-разъяснительная деятельность с использованием Интернет-ресурса, СМИ и других информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов (информация на стенде Организации, буклеты, брошюры, информационные листы и тому подобное);

3.5. Для повышения удобства, доступности, а также сокращения организационных издержек организуется работа Службы с использованием раздела сайта Организации, которая обеспечивает:

- получение информации о работе Службы;
- возможность круглосуточной электронной записи для получения услуг.

3.6. В разделе сайта Организации размещена информация по работе Службы:

- документы, регламентирующие работу Службы;
- контактные данные Службы;
- условия оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии);
- другая необходимая информация в разделе Службы официального сайта организации в сети Интернет.

3.6. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным и распорядительным актам Организации, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

### **4. Условия и порядок предоставления услуг в рамках работы Службы:**

4.1. Предоставление услуг: понедельник-пятница с 8-00 до 19-00, суббота: с 9-00 до 13-00 по местному времени; работа горячей линии с 8 до 19.00 с понедельника по воскресенье.

4.2. Формы и виды работы, используемые в рамках Службы:

- 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 при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.)

Организуется в соответствии с положением о порядке предоставления услуг Службы по реализации мероприятия «Оказание 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» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Виды предоставляемых услуг Службы:

- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) (по электронной

почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования);

- диспетчерское консультирование 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;

- опрос с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;

- просветительское мероприятие для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) организуется в соответствии с положением о проведении просветительских мероприятий с выдачей сертификатов.

4.3. 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.

4.4. Консультация у одного специалиста по одному вопросу – разовая услуга.

4.5. Служба не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотра за ним во время оказания услуги;

## **5. Права и ответственность Получателя услуг**

5.1. Получатели услуг в рамках работы Консультационного центра имеют право на получение квалифицированной консультативной, психолого-педагогической и методической помощи по вопросам образования, воспитания, развития детей от 0 до 18 лет на бесплатной основе;

5.2. Получатели услуг будут получать услуги по собственному запросу, по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение реализации проекта;

5.3. Получатель услуги имеет право обратиться за получением консультативной, психолого-педагогической и методической помощи к любому специалисту в городе Казань информация по которому размещена в разделе Службы сайта Организации;

5.4. Получатель услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно;

## **6. Квалификационные требования к специалистам**

6.1. Кадровый состав определяется собранием трудового коллектива.

6.2. Должность: консультант (наличие психологического, педагогического образования)

## **7. Права и ответственность Специалиста Службы**

7.1. Специалисты Службы имеют право:

7.1.1. Оказывать консультативную, психолого-педагогическую и методическую помощь как на базе Организации, предоставлять квалифицированную консультативную и практическую помощь родителям, так и непосредственно на территории проживания Получателя услуг (при наличии соответствующего запроса от Получателя услуг);

7.1.2. Руководствоваться в своей деятельности профессиональными, этическими и нравственными принципами;

## **8. Документация Службы**

8.1. Положение о работе Службы поддержки родителей «Эти - энием ярдэме», Положение о порядке предоставления услуг Службы поддержки родителей «Эти - энием ярдэме».

8.2. Приказ о создании Службы;

8.3. Журнал предварительной записи обращений Получателей услуг в Консультационный центр (Приложение 1).

8.5. 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 (Приложение 2).

8.6. Заявление Получателя услуг на получение очной индивидуальной методической, психолого-педагогической и консультативной помощи в Службе (Приложение 3).

8.7. Акт выполненных на безвозмездной основе услуг с возможностью оценки Получателем данной услуги (Приложение 4)

## **9. Контроль деятельности Службы**

9.1. Контролирует деятельность работы Службы руководитель Службы.

9.2. Общую деятельность Службы контролирует директор Организации.

## **10. Заключительные положения.**

10.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента размещения издания Приказа на сайте Организации;

10.2. Изменения и дополнения вносятся в настоящее Положение и утверждаются директором Организации.