



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Федеральный научный центр психолого-педагогической и методической социально-педагогической помощи

Приложение 1 к приказу

№ 02-осн

2024

ФГБУ «Алтайский краевой психолого-педагогической и методической социально-педагогической помощи»

Л.В. Домнич

Приложение 1 к приказу  
№ 02-осн  
2024

**Порядок оказания Алтайским краевым центром ППС-помощи 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», 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. В Порядке используются следующие термины:

*Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи* (далее – Услуга) – это разовая консультативная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

*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. Ребенок услугу не получает. Максимально возможное вовлечение ребенка – это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

*Специалист Службы консультирования родителей* (далее – Консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

*Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» и портал для родителей Алтайского края «Развитие детства»* – информационные системы оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по

вопросам 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».

1.3. При оказании Услуги Службой консультирования родителей и Консультантами обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных, в том числе в автоматической информационной системе учета мероприятий [ais.ppms22.ru](https://ais.ppms22.ru) (далее – АИС-Грант), размещенной на web-сервере Алтайского краевого центра ППМС-помощи.

## **2. Порядок обращения за услугой и сроки ее предоставления**

2.1. Запись на консультацию осуществляется путем заполнения Потребителем электронной формы, размещенной на интернет-странице Службы консультирования родителей портала для родителей Алтайского края «Развитие Детства» <https://портал-для-родителей-алтайский-край.рф/consultant/>, или по телефону горячей линии 8 (3852)50 04 72.

Потребитель самостоятельно выбирает предпочитаемый вид консультации (очная, дистанционная), время консультации и Консультанта, обозначает тему запроса.

Еженедельно по пятницам в 12.00 в АИС-Грант методист Службы консультирования родителей выставляет для Получателей услуг график консультаций на две последующие недели.

В случае выбора очной консультации Потребитель приходит в день консультации по адресу выбранного им учреждения за 15 минут до ее начала. На входе в учреждение предъявляет охраннику (вахтеру, сторожу) документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение).

В случае выбора дистанционной консультации в назначенное время консультант связывается с Потребителем по каналу связи, указанному при регистрации. В случае отсутствия звонка Консультанта Потребитель должен сообщить об этом по телефону горячей линии 8 (3852) 50 04 72.

2.2. Запись на просветительское мероприятие осуществляется Потребителем путем заполнения электронной формы на интернет-странице Службы консультирования родителей портала для родителей Алтайского края «Развитие Детства» <https://портал-для-родителей-алтайский-край.рф/consultant/>. На указанную при регистрации электронную почту Потребителям услуги присылается ссылка на подключение к вебинару. В течение трех дней по завершении просветительского мероприятия зарегистрированным участникам мероприятия на указанный при регистрации адрес электронной почты поступает Сертификат участника.

2.3. Получение письменного ответа на вопрос о воспитании, развитии, социализации и обучении своего ребенка осуществляется Потребителем путем заполнения формы «Задать вопрос» на интернет-странице Службы консультирования родителей портала для родителей Алтайского края «Развитие Детства» <https://портал-для-родителей-алтайский-край.рф/consultant/>. Методист Службы ежедневно контролирует появление на сайте вопросов и распределяет их между Консультантами для подготовки ответа.

Ответ выставляется в открытом доступе на сайте (без указания персональных данных Потребителя услуги), а также направляется на электронную почту Потребителя.

### **3. Порядок и сроки получения Потребителем услуги**

3.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме:

- диспетчерского или содержательного консультирования;
- опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализация ребенка получателя услуги;
- просветительского мероприятия для родительского сообщества.

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.

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, 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.

3.2. Услуга может быть оказана:

3.2.1. Очно – в помещении Алтайского краевого центра ППМС-помощи или в зданиях учреждений, являющихся площадками Алтайского краевого центра ППМС-помощи по Соглашению о взаимодействии, по месту проживания / обучения ребенка Получателя Услуги;

3.2.2. Дистанционно – с применением информационно-коммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии Консультанта с Потребителем Услуги;

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

3.3. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь), формат (очное/дистанционное) и продолжительность ее оказания определяется Потребителем при обращении за получением Услуги, исходя из собственных потребностей.

3.4. Для получения Услуги Потребитель вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

3.5. Потребитель вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.6. Предоставление Услуги осуществляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

### **4. Порядок учета услуг, оценка качества**

4.1. 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.

4.2. Если запрос Потребителя лежит вне обозначенных рамок, Консультант доводит до его сведения информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой Услуги, а также при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

4.3. В ходе оказания Услуги Консультант не выполняет за Потребителя те или иные виды действий (заполнение форм документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, представление интересов получателя услуги в государственных органах, организациях и т.д.).

4.4. По запросу Потребителя Консультант может направить на адрес указанной электронной почты нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых возможно получение необходимой информации.

4.5. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере, не превышающем 5 листов формата А 4.

4.6. 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.

4.7. По окончании Услуги Консультант предлагает Потребителю выбрать удобный вариант и оценить качество Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента ее оказания: заполнить бумажный вариант анкеты «Оценка удовлетворенности качеством консультационных услуг», принять участие в опросе на федеральном портале «Растимдетей.рф» или оставить отзыв в произвольной форме на интернет-странице Службы консультирования родителей

4.8. В течение двух календарных дней по завершении Услуги Консультант заполняет Консультационный лист в личном кабинете АИС-Грант, а методист Службы размещает e-mail Потребителей в личном кабинете федерального портала «Растимдетей.рф».