

Утверждено  
приказом МБУ ЦППМСП  
«Доверие»  
от 29.05.2020 г. № 55 - од

**Положение**  
**о порядке оказания дистанционной услуги по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок по оказанию **дистанционной** услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям)» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности дистанционной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Порядок определяет сроки и последовательность действий (процедур) Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) (далее – Служба, согласно Положения утвержденного приказом МБУ ЦППМСП «Доверие» от 17.01.2020 № 05-од) по оказанию дистанционной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

1.2. Получателями дистанционной услуги являются родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатель) г. Мончегорска Мурманской области. Дистанционные услуги оказываются в муниципальном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» и официальных Площадках, входящих в состав участников федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» (согласно заключенным соглашениям о сотрудничестве).

1.3. Информация о дистанционной услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие»;

- на сайтах учреждений, входящих в состав участников федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» (согласно заключенным соглашениям о сотрудничестве);

- на официальном сайте в сети Интернет <http://cpmss.edumonch.ru> и в социальных сетях «ВКонтакте» <https://vk.com/podderzhka.family>, фейсбуке <https://www.facebook.com/podderzhka.family/?eid=ARDq0feS9afDuHQq7QYGh15mxKTe-m0VwghL9BSXCQ7fD30hNu4EZMuxlfLXp0GA-LspvUjmW55lyzZM;>

- на информационных стендах учреждений участников проекта.

1.5. Предоставление дистанционной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Семейный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 августа 2016г. № 1839-р «Концепция развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года»

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013г. № 1082 "Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии";

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2008 г. № 216н "Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников образования" (с изменениями и дополнениями);

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 августа 2010г. № 761н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования";

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера", пункт 6 статьи 4.1;

- Постановление Губернатора Мурманской области от 16.03.2020г. № 47-ПГ "О мерах по противодействию распространению на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)".

## 2. СОДЕРЖАНИЕ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ УСЛУГИ

2.1. Полное наименование дистанционной услуги «Дистанционная психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)».

2.2. Дистанционная услуга осуществляется в муниципальном бюджетном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» и на официальных Площадках, входящих в состав участников федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» (согласно заключенным соглашениям о сотрудничестве) (Приложение 1).

2.3. Дистанционная услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Ответственными за качество предоставления дистанционной услуги являются работники, оказывающие дистанционную услугу: педагоги-психологи, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя, методисты и др.

2.5. Основные термины и определения.

**Дистанционная услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** - услуга, оказываемая Получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Дистанционная услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание дистанционной услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания дистанционной услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

**Получатель дистанционной услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

**Специалист Службы** (далее - специалист) - лицо, привлеченное Службой для оказания дистанционных услуг получателю услуги на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими

знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. ДПО.

**Площадка реализации дистанционной услуги** – образовательные и иные организации, на базе которых осуществляется предоставление дистанционной услуги (Приложение 1).

2.7. **Дистанционная психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь** родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

2.8. Право выбора вида и формы дистанционной услуги предоставляется Получателю.

2.8.1. Виды предоставления Услуги:

**Психологическое консультирование**, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

**Дефектологическое консультирование** – информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

**Логопедическое консультирование** – информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

**Социально-педагогическое консультирование** - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

2.8.2. Форма предоставления Услуги:

**Дистанционное консультирование** – это технология организации взаимодействия консультируемого и консультирующего, находящихся на расстоянии друг от друга, без учета скорости обмена информации друг с другом.

**Цель дистанционного консультирования:**

Оказание психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), воспитывающих детей раннего и дошкольного возраста, в том числе детей с особыми образовательными потребностями в условиях семьи.

**Задачи дистанционного консультирования:**

- повышение доступности и качества информированности родителей об особенностях развития детей в форме семейного воспитания; вовлечение их в единое информационное образовательное пространство;

- обеспечение оперативного реагирования на запрос родителя в особых условиях воспитания в семье;

- индивидуализация коррекционно-развивающего процесса;

- развитие вариативных форм консультирования родителей, в том числе с ООП.

**Дистанционная консультация** оказывается специалистами Службы по запросу Получателя услуги с использованием специализированной информационно-образовательной среды: телефонной связи, сайта (совокупность электронных документов, связанных между собой гиперссылками и располагающихся в выделенном месте в Интернете), электронной почты (технология по пересылке и получению родителями электронных сообщений, писем, нормативных документов, различных ссылок на нормативные документы), он-лайн консультации (веб-консультации – с родителями проводимые с помощью телекоммуникаций и др. возможностей Интернета); zoom, skype (программное обеспечение, обеспечивающее текстовую, голосовую, видеосвязь через интернет), а также популярных соединений в мессенджерах: Viber, WhatsApp, Telegram (голосовые звонки, сообщения, отправка файлов, фото и др.); Инстаграм (социальная сеть, предназначенная для публикации фотографий и видеороликов, сообщений) и др. социальных сетей.

2.9. Для получения дистанционной услуги Получатель выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных Службой. Скорость Интернет-соединения в Службе обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны Службы, Служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в течение 48 часов с момента начала первой консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и проводит повторную консультацию в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первой консультации.

2.10. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет» с необходимой информацией.

2.11. Получатель услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе записи на дистанционную услугу в журнале учета обращений.

2.12. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность в течение календарного года.

2.13. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в



нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель дистанционной услуги доверяет.

2.14. Получение дистанционной услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста Службы в определенный срок.

2.15. Срок записи на консультацию – в течение двух дней.

2.16. В случае если в ходе оказания дистанционной услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей, специалист Службы доводит до сведения Получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при возможности предоставляет контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.17. Информация, полученная специалистом Службы в ходе консультирования, **является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.** Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах.

2.18. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия Получателя дистанционной услуги.

2.19. При обращении, в ходе оказания дистанционной услуги специалист со слов Получателя обязан заполнить Акт выполнения работ в рамках дистанционной услуги (Приложение 2), что является обязательным документом подтверждающим факт выполненной дистанционной услуги.

2.20. После окончания дистанционной услуги Получателю предлагается оценить качество услуги на Всероссийском портале «Растимдетей.рф» в соответствии с алгоритмом:

2.20.1. Специалист Службы обязан проинформировать о том, что на почту родителя (законного представителя) придет сообщение со ссылкой на прохождение опроса, который необходимо пройти в дату оказания ему дистанционной услуги.

2.20.2. Опрос производится анонимно; при наличии замечаний или предложений со стороны получателя услуги, они будут направлены на э/адрес муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие».

2.20.3. Запись в Журнале предварительного запроса на консультацию остается прежней. В журнале учета проведенных консультаций в графе «»подпись родителя указывается форма дистанционной услуги (телефон, скайп т.д.) При оказании дистанционной услуги Анкета на бумажном носителе не заполняется.

2.20.4. Ежемесячно, к 24 числу каждого месяца, специалист Службы предоставляет Акты выполненных работ по оказанию дистанционной услуги.

2.21. В случае нежелания Получателя услуги участвовать в анонимном анкетировании на портале «Растимдетей.рф», специалист Службы в

обязательном порядке фиксирует данный факт в Акте выполнения работ в рамках дистанционной услуги (Приложение 2) в строке E-mail (записать слово «отказ») и проинформировать Получателя услуги, что предоставленный им канал для связи, может быть использован в рамках проверки оказания качества услуги.

### 3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

3.1. Информирование получателей о дистанционной услуге организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

3.2. В случае ненадлежащего выполнения дистанционной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» гарантирует потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов службы.

3.3. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Положения).

### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Службы Положений настоящего Порядка и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению дистанционной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за качеством оказания дистанционной услуги привлеченных специалистов по гражданско-правовому договору осуществляет руководитель учреждения, на базе которого оказываются услуги. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления дистанционной услуги (один раз в месяц при сдаче в Службу отчетных документов). Плановый и внеплановый контроль осуществляют органы Управления образования.

4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих дистанционную услугу, за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

## 5. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ

5.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Получателя о предоставлении дистанционной услуги;
- нарушение срока предоставления дистанционной услуги;
- требование у Получателя документов, не предусмотренных настоящим Положением;
- нарушение требований к содержанию и порядку оказания дистанционной услуги согласно разделу 2 настоящего Положения.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие».

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие», предоставляющего дистанционную услугу, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего дистанционную услугу;
- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего дистанционную услугу.

5.2.4. Жалоба, поступившая в муниципальное бюджетное учреждение «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие», подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4., Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.



**ПЛОЩАДКИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ОКАЗАНИЮ ДИСТАНЦИОННОЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Площадка</b>	<b>Адрес</b>	<b>Количество Специалистов - консультантов, располагающих личной телефонной связью и Интернет- соединением</b>
1.	МБУ ЦППМСП «Доверие»	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, Ленинградская набережная, дом 34, корпус 3	<b>11</b>
2.	МАДОУ № 1	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Лесная, дом 10	<b>1</b>
3.	МАДОУ № 2	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 10	<b>4</b>
4.	МАДОУ № 5	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Климентьева, дом 23 а	<b>4</b>
5.	МАДОУ № 7	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Кондрикова, дом 36	<b>1</b>
6.	МАДОУ № 9	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Бредова, дом 13	<b>1</b>
7.	МАДОУ № 10	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Ленинградская набережная, дом 8а	<b>1</b>
8.	МАДОУ № 18	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Ленинградская набережная, дом 34, корпус 4	<b>1</b>
9.	МАДОУ № 25	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Ферсмана, дом 11	<b>3</b>
10.	МАДОУ № 27	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Котульского, дом 1а	<b>2</b>
11.	МАДОУ № 28	184505, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, Ленинградская набережная, дом 26, корпус 3	<b>4</b>
12.	МАДОУ №30	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Кондрикова, дом 30	<b>3</b>
13.	МАДОУ № 32	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Царевского, дом 1а	<b>1</b>
14.	Мончегорский дом- интернат для уо	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Геологов, дом 24	<b>1</b>
15.	Мончегорская коррекционная школа	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Северная, дом 9	<b>2</b>
16.	СОШ № 1	184511, Россия, Мурманская область,	<b>1</b>

		город Мончегорск, улица Котульского, дом 1	
17.	СОШ № 5	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Кирова, дом 17	1
18.	ОШ № 14	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Комсомольская, дом 24	3
19.	СОШ № 8	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Царевского, дом 4а	2
20.	СОШ №10	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, 27 км, улица Октябрьская, дом 14 а	1
21.	МБУ «ЦРО»	184511, Россия, Мурманская область, город Мончегорск, улица Железнодорожная, дом 6	2
	<b>21 площадка</b>	<b>г. Мончегорск</b>	<b>50 специалистов</b>

Приложение № 2

Форма утверждена  
приказом МБУ ЦППМСП  
«Доверие»  
от 29.05.2020 г. № 55 - од

**Акт выполнения работ  
в рамках оказания дистанционной услуги**

Дата проведения \_\_\_\_\_

Время проведения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. специалиста)

Оказал дистанционную услугу \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. обратившегося)

Цель обращения \_\_\_\_\_

Услуга оказана по средствам:

**Телефонного разговора**

(№ специалиста) \_\_\_\_\_

и контактный № обратившегося \_\_\_\_\_

**любым удобным для клиента мессенджером**

**Скайп консультирования**

Логин специалиста \_\_\_\_\_

Логин обратившегося \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Даю Согласие на получение SMS -оповещения

Согласен на обработку моих персональных данных в соответствии с политикой в отношении обработки персональных данных ( ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»)

Подпись специалиста \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)