

Положение о Центре психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

1. Общие положения

1.1. Положение о Центре психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (далее – Положение) является основным документом, регламентирующим организационно-правовой статус подразделения и определяющим задачи, функции и общие принципы организации деятельности Центра психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Центр, ЦППМиКП).

1.2. ЦППМиКП создан в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. Оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи осуществляется в соответствии с Правилами 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, утверждаемыми Университетом в установленном Уставом порядке.

1.4. ЦППМиКП в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Минобрнауки России и Минпросвещения России, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальных органов власти, Уставом и локальными нормативными актами Университета, а также настоящим Положением.

1.5. ЦППМиКП является структурным подразделением Университета, входящим в факультет психологии.

1.6. Структуру и штатное расписание ЦППМиКП, изменения в них утверждает ректор Университета по представлению декана факультета психологии.

1.7. ЦППМиКП возглавляет директор, который непосредственно подчиняется декану факультета психологии.

1.8. Общее руководство деятельностью Центра осуществляет ректор Университета.

1.9. В своей работе Центр непосредственно подчиняется декану факультета психологии.

1.10. Руководитель Центра назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора Университета по представлению декана факультета психологии. Работники ЦППМиКП назначаются на должность и освобождаются от должности ректором Университета по представлению директора Центра.

1.11. ЦППМиКП осуществляет свою деятельность непосредственно и (или) во взаимодействии с другими структурными подразделениями Университета.

1.12. На должности работников в ЦППМиКП назначаются лица, отвечающих установленным квалификационным требованиям. Трудовые обязанности работников Центра, условия их труда определяются трудовыми договорами, заключаемыми с каждым работником, Правилами внутреннего трудового распорядка Университета и иными локальными актами Университета, а также должностными инструкциями работников ЦППМиКП.

1.13. Делопроизводство в ЦППМиКП осуществляется согласно установленному в Университете порядку.

1.14. Информация о деятельности ЦППМиКП размещается на официальном сайте Университета: <http://tsput.cpr.tilda.ws/>

1.15. Настоящее Положение и изменения в него утверждаются приказом ректора Университета.

2. Цели и задачи

2.1. Основная цель Центра – повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования детей.

2.2. Центр решает следующие задачи:

– оказание 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 рекомендаций по вопросам образования, воспитания и развития детей;

– организация научно-методической и консультативной поддержки всех участников мероприятия 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;

– взаимодействие с учреждениями образования, социальной защиты для организации своевременного выявления родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих потребность в психолого-педагогической, методической и консультационной помощи;

– развитие межведомственного сетевого взаимодействия с целью создания единой образовательной среды региональных организаций и объединений, направленных на решение проблем современной семьи;

– пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимость родительского просвещения, укрепление института семьи.

3. Организация деятельности

3.1. Директор ЦППМиКП несет ответственность за осуществление возложенных на подразделение задач, функций и полномочий.

3.2. Права, обязанности и ответственность работников ЦППМиКП определяются трудовым договором и должностными инструкциями, утверждаемыми курирующим проректором Университета.

3.3. ЦППМиКП обладает правом:

3.3.1. Вносить на рассмотрение руководства Университета предложения по совершенствованию форм и методов работы Центра.

3.3.2. Запрашивать в структурных подразделениях Университета документы и информацию, необходимые для выполнения возложенных на ЦППМиКП функций.

3.3.3. Взаимодействовать со сторонними организациями в установленном порядке по вопросам, входящим в компетенцию ЦППМиКП.

3.3.4. Давать разъяснения и рекомендации руководителям и работникам структурных подразделений Университета по вопросам, входящим в компетенцию ЦППМиКП.

3.3.5. Пользоваться в установленном порядке библиотечными фондами и информационными системами Университета.

ПРАВИЛА

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

1. Общие положения

1.1. Правила 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 (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Методическими рекомендациями 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 федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа № Р-183, и определяют порядок оказания услуги 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.

1.2. Основной целью оказания услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей по следующим вопросам:

- развития, воспитания, обучения и социализации детей;
- 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.

1.3. Оказание Услуги направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Получатель Услуги – 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.

Центр психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Центр) – структурное подразделение факультета психологии ТГПУ им. Л.Н. Толстого, оказывающее Услуги получателям Услуги.

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

2. Порядок оказания услуг

2.1. Оказание Услуги осуществляется Центром, созданным в структуре ТГПУ им. Л.Н. Толстого.

2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Центром.

Услуга получателю Услуги предоставляется безвозмездно.

2.3. Услуга может быть оказана с использованием следующих форм:

- очное консультирование;
- консультирование по телефону;
- консультирование с использованием дистанционных технологий.

Очное консультирование осуществляется в помещениях Центра оборудованных необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, правилам противопожарной безопасности, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

Очное консультирование осуществляется по предварительной записи согласно графику работы Центра.

Консультирование по телефону и консультирование с использованием дистанционных технологий осуществляется с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

Продолжительность Услуги определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя, и не может составлять более 45 минут.

2.4. В целях получения Услуги ведется предварительная запись в Центр.

Предварительная запись осуществляется лично, по телефону, через специализированный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по электронной почте, через социальные сети и вносится в Журнал предварительной записи.

Услуга получателю должна быть предоставлена Центром в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Центр определяет консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

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

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

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

2.5. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

2.6. Консультанты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям Услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

Получатель Услуги, пришедший в Центр для получения очной консультации с ребенком, имеет возможность оставить ребенка в зоне ожидания, оснащенной советующим игровым оборудованием.

Присутствие ребенка в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям) возможно, в случае если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

2.7. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам не связанным с вопросами, указанными в пункте 2.2 настоящих Правил, консультант доводит до сведения получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы его компетенции, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных и муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.8. 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.).

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.

2.9. 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.

2.10. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

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

Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра/консультанта.

2.12. По окончании консультации получателю Услуги предлагается оценить качество полученной Услуги с помощью анкеты обратной связи.

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

3. Осуществление учета оказываемых Услуг

3.1. Учет Услуг осуществляется Центром в Журнале учета услуг (далее – Журнал) 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.

Форма Журнала утверждается приказом ректора Университета.

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

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.

3.3. При получении Услуги анонимно в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

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

3.5. Факт оказания Услуги должен быть документально подтвержден. В качестве подтверждения факта оказания Услуги могут быть представлены:

- детализация телефонных звонков;
- скриншоты страниц Журнала;
- реестр электронных обращений.

4. Конфиденциальность

4.1. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Центром в рамках ее работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные, а также иные сведения, относящиеся к получателю Услуги или самой Услуги. Разглашение такой информации запрещается.

4.2. Консультант и (или) Центр обязаны обеспечить защиту конфиденциальной информации, ставшей доступной в ходе оказания Услуги от несанкционированного использования, распространения или публикации.

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.

5. Информирование об оказываемых Услугах

5.1. В целях информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг Центром создается сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Центра).

5.2. На официальном сайте Центра размещается информация о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления и контактах Центра.

5.3. Для привлечения потенциальных получателей Услуги Центр может использовать различные информационные каналы, в том числе социальные сети.

5.4. Информирование об оказываемых Услугах может осуществляться с использованием раздаточных материалов.