

 Утверждаю

Руководитель Центра
консультативной помощи родителям
к. психол. наук, доцент Силакова М. М.
10 января 2022 г.

Регламент (порядок) по оказанию услуг (консультаций) в Центре консультативной помощи родителям

1. Область применения и сфера действия.

1.1. Настоящий регламент определяет содержание консультативной услуги, ее формы, правила проведения и оформления специалистом (консультантом) Центра консультативной помощи родителям (далее Центр).

1.2. Положение является локальным нормативным актом, выполнение которого обязательно для всех специалистов (консультантов) Центра.

2. Нормативные ссылки.

2.1. Федеральный проект «Современная школа» Национального проекта «Образование» 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.

2.2. Методические рекомендации 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» в 2022 году, утвержденные распоряжением Минпросвещения России от 17.11. 2021 г. № ДГ-1997/07.

2.3. Положение о Центре консультативной помощи родителям (утверждено приказом ФГБОУ им. И.Н. Ульянова 30.08.2021, № 198).

2.4. Изменения №1 в Положение о Центре консультативной помощи родителям (утверждено приказом ФГБОУ им. И.Н. Ульянова 28.01.2022, № 21).

2.5. Этический кодекс педагога-психолога службы практической психологии образования России.

3. Определения, сокращения.

3.1. Центр - Центр консультативной помощи родителям.

3.2. Специалист (консультант) Центра - это специалист, привлеченный для оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) на основании гражданско-правового договора, обладающий соответствующими навыками, компетенциями, имеющий профессиональное образование, владеющий современными методиками и технологиями в сфере педагогики, психологии и логопедии, а также в области смежных дисциплин.

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

3.4. Получатель Услуги (клиент) – 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 консультативной помощи.

4. Содержание услуг.

4.1. Содержанием получаемой услуги является помощь родителям (законным представителям) детей, испытывающим трудности в освоении общеобразовательных программ, вопросам развития, социальной адаптации и профессионального самоопределения, в том числе и детей с ограниченными возможностями здоровья.

4.2. Оказание методической помощи и информационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам здоровья, траектории индивидуального развития и обучения, персонализации обучения и воспитания, организации семейного обучения, формирования позитивных детско-родительских отношений, в том числе и детей с ограниченными возможностями здоровья.

4.3. Оказание информационной поддержки, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей по профилактике и минимизации отклонений в развитии детей на основе комплексной подхода специалистов Центра.

4.4. Оказании информационной поддержки, методической и консультативной помощи гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

5. Процесс оказания услуги

5.1. Клиент записывается на получение услуги с указанием проблемы, по которой требуется проведение консультации, по телефону Центра, на сайте Центра или лично у администратора.

5.2. Администратор Центра согласовывает со специалистом и клиентом дату, время и форму получения услуги. Услуга должна быть предоставлена не позднее 10 дней со дня осуществления записи.

5.3. В случае отказа или переноса даты и времени консультации клиент обязан заранее (накануне) сообщить администратору Центра о своём решении.

5.4. Услуга может оказана при личной встрече в здании Центра, в дистанционном формате с использованием специальных программ (zoom, google meet, skype) или через сайт Центра (ответы на письма клиентов, содержащих вопросы пункта 4 настоящего регламента).

5.5. Консультативная помощь предоставляются получателю услуг в виде очной консультации в помещении Центра, выездной – по месту проживания/обучения ребенка получателя услуги, а также в рамках проведения мероприятия, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания.

5.6. Длительность индивидуальной консультации в любой форме составляет не более 45 минут. При необходимости (выяснении в процессе проведения консультации информации ранее не заявленной клиентом) может быть назначена повторная консультация.

5.7. Клиент обязан подойти на очную консультацию заблаговременно (за 5-7 мин). При опоздании клиента, время консультации не продляется.

5.8. При дистанционном консультировании ссылки на проведение встречи представляются администратором заблаговременно (накануне). При опоздании клиента на дистанционную встречу, время консультации не продляется.

5.9 При консультировании по телефону психолог имеет право, при предварительном согласовании с клиентом, проводить консультации с номера своего личного телефона. Номер телефона, с которого будет осуществлена консультация, заранее сообщается клиенту администратором Центра.

5.10. При осуществлении выездной консультации администратор Центра запрашивает от клиента документы, подтверждающие его право на выездную консультацию, оформляет заявку на выезд, согласовывает дату и время выезда со специалистом (специалистами) центра и клиентом,

оформляет заявку на вынос (в случае необходимости) оборудования. Длительность выездной консультации также составляет 45 минут.

5.11. Консультация с клиентом может осуществляться совместно с другим специалистом Центра, если проблема требует участия разнопрофильных специалистов и при согласии клиента. Также клиент может быть перенаправлен к другому специалисту, если возник запрос, выходящий за сферу деятельности данного специалиста.

5.12. Специалист может привлечь к совместному проведению консультации (с согласия клиента) других квалифицированных специалистов с кафедр УлГПУ для более полного удовлетворения запроса клиента.

5.13. В время проведения консультации специалист оказывает помощь только в рамках содержания запрашиваемой услуги и может отказаться оказывать услугу, выходящую за рамки запрашиваемой услуги или деятельности специалиста. Специалист не заполняет документы за клиента, не ведет переговоры с третьими лицами или организациями от его лица и не представляет ему письменных отчетов.

5.14. В случае появления разногласий между специалистом и клиентом во время или после проведения консультации (оказания услуги), специалист обязан сообщить руководителю Центра для оперативного разрешения возникших проблем.

5.15. Вся информация, полученная специалистом от клиента, является конфиденциальной и не подлежит разглашению.

5.16. Услуга считается выполненной, если клиент получил необходимую информацию, даны рекомендации в области развития, воспитания, образования и социальных услуг.

5.16. После проведения консультации и получения родителями (законными представителями) детей услуги, Центром осуществляется сбор у них информации о качестве полученной услуги в виде специальной анкеты, которую родитель заполняет на бланке в здании Центра или на сайте Центра, или через получение уведомления от Растимдетей.рф.

5.18. После завершения консультации специалист заполняет журнал оказанных услуг установленной формы и в течении трех дней заносит информацию на Растимдетей.рф.

5.19. Во время записи на получение услуги специалистами и (или) диспетчером Центра осуществляется сбор информации, необходимой для взаимодействия с клиентом и ведения документации. Весь сбор информации осуществляется с учетом Политики конфиденциальности, принятой Центром консультативной помощи родителям УлГПУ.

6. Условия оказания услуг.

6.1 Консультативные услуги оказываются безвозмездно для следующих категорий граждан:

- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

6.2. Данные категории граждан могут обратиться за консультативной помощью (оказанием услуги) вновь каждый раз, когда у них возникает такая потребность.

6.3. Консультативные услуги не могут быть оказаны детям и лицам, не являющимися законными представителями детей.

6.3. Для остальных категорий граждан услуги могут быть оказаны на платной основе, согласно Положению об оказании платных услуг УлГПУ.