



УПРАВЛЕНИЕ
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Образование

Национальный проект «Образование»
Региональный проект «Поддержка семей, имеющих детей»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации процесса оказания 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

2019 год

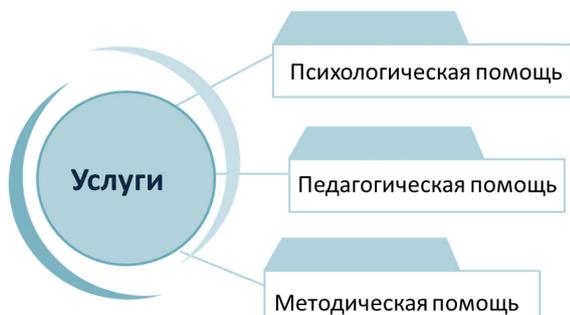


Настоящие методические рекомендации по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - методические рекомендации) разработаны во исполнение Плана мероприятий по реализации регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» и направлены на обеспечение единых организационных условий для оказания данного вида услуг.



ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

⇒ **Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги)** - услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.



Время оказания услуги

не менее
45 мин

Цель оказания услуг - создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до 3 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

⇒ **Получатель услуги** - родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого- педагогической, методической и консультативной помощи.



- ❖ родители (законные представители) детей
- ❖ граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей

⇒ **Консультант** - квалифицированный специалист службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - консультант) - лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Особо нуждаются в психолого-педагогической помощи следующие категории граждан:	родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
	родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
	родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

Обратите внимание:

! Службы не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты службы разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

Консультация может осуществляться

в рабочее время в рабочий день

после окончания рабочего времени в рабочий день

в нерабочий день.

Виды услуг



Очная консультация

(очно в помещении службы)

Выездная консультация на дом

(очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении)

Дистанционная консультация

(оказание услуги дистанционно)

Содержание любого вида услуг составляет разовая консультативная помощь получателям услуги. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги.

Услуга предоставляется в устной форме. Консультант информирует получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации **в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи**, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги

(например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведение записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

Обратите внимание:

! Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта **запрещается** по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

Вопросы образования детей включают в себя

вопросы содержания обучения и воспитания детей	реализации прав и законных интересов детей	выбора формы образования и обучения	иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью
--	--	-------------------------------------	---

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

Варианты отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель

Обратите внимание:

! В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

⇒ **это противоречит законодательству Российской Федерации**, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации).



В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы.

⇒ **это выходит за рамки содержания оказываемой услуги**, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию.



В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам.

Обратите внимание:

! **Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги.** Услуга предоставляется в устной форме. Консультант информирует получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

! **Консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы**, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

⇒ **это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг**, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п.



В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

Обратите внимание:

! Консультант не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, но может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

Нормативно-правовые акты

- ◆ Гражданский кодекс Российской Федерации
- ◆ Семейный кодекс Российской Федерации
- ◆ Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ
- ◆ Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ
- ◆ Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ
- ◆ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1
- ◆ РАСПОРЯЖЕНИЕ МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ от 1 марта 2019 г. «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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»
- ◆ Государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти;
- ◆ Приказ УОиН ЛО №75 от 28.01.2019 «Об утверждении перечня 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»
- ◆ Приказ УОиН ЛО №382 от 10.04.2019 «Об оказании психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) обеспечивающим получение детьми образования, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Липецкой области»