



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»

Лицензия № 1439 от 23 июня 2015 г., серия 50/001 № 0008476 (реквизит «ИН») /
Свидетельство государственной аккредитации № 2768 от 07 марта 2018 года, серия 50/001 № 0000990 (реквизит «ИН»)

ПРИНЯТО:

Решение Ученого Совета
от «25» декабря 2023 г.
Протокол № 4

УТВЕРЖДАЮ:



А.А. Панарин

«25» декабря 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества услуг, оказываемых в
Консультационном центре
ОАНО ВО «МПСУ»**

**для родителей (законных представителей) детей от 0 до
18 лет, а также граждан, желающих принять на
воспитание в свои семьи детей, оставшихся без
попечения родителей**

Москва

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение (регламент) определяет правила организации деятельности Центра по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее-Услуг), устанавливает порядок оказания Услуг.

1.2. Консультационный центр МПСУ для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Центр) создан в ОАНО ВО МПСУ на основании приказа ректора от 26.12.2022 г. № 196/4.

1.3. Требования и правила настоящего Положения распространяются на деятельность специалистов Центра, оказывающих Услуги.

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми специалистами Центра.

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии с методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения России от 10.08.2021 № Р-183 (далее-Методические рекомендации) и Положением «О консультационном центре МПСУ для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей».

1.6. Настоящее Положение, все изменения и дополнения к нему утверждаются ректором ОАНО ВО «МПСУ».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Термины и определения

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

- 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.

- Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их 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», и способствующая формированию родительского сообщества.

- Центр оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Центр) - некоммерческая организация (далее - Организация)/структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателям Услуг.

- Центр «Психолого-педагогическое сопровождение позитивного родительства» (далее – Центр, Консультационный центр, КЦ) - структурное подразделение Университета, оказывающие Услуги получателям Услуг.

- Специалист Центра (далее - консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками и опытом.

- Журнал учета 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 Журнал учета Услуг)- это электронный перечень фактов обращения в Службу и фактов оказания Услуги потребителям Услуг.

II. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРА

2.1. Принципы 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

2.1.1. Принцип безусловного принятия и целостности воспитания, т.е. принятие ребенка как данность, признание за ребенком права на существование его таким, каков он есть, уважение его истории жизни, которая сформировала его на данный момент именно таким, каков он есть, признание ценности его личности, сохранение по отношению к каждому ребенку вне зависимости от его успехов, развития, положения, способностей уважения к его личности.

2.1.2. Принцип компетентности, т.е. консультанты, оказывающие услуги получателям услуг, гарантированно обладают достаточным объемом соответствующих знаний, навыков и компетенций, имеют психолого-педагогическое образование, в том числе дополнительное профессиональное образование, удовлетворяют квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Центра.

2.1.3. Принцип доступности, т.е. спрос родителей на психолого-педагогическую помощь обеспечивается консультантами Центра независимо от места проживания родителей, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги (очный прием в здании Центра; очный прием по месту проживания получателя услуги; дистанционно).

2.1.4. Принцип конфиденциальности, т.е. информация, полученная консультантами в процессе работы с получателями услуг на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий и представляет собой персональные данные; сведения о получателе услуг должны рассматриваться конфиденциально; получатель услуг имеет право на консультацию специалиста или работу с ним без присутствия третьих лиц.

2.1.5. Принцип своевременности, т.е. возможность получения услуги определяется по возможности получения консультации у любого квалифицированного консультанта в определенный срок, но не позднее срока определенного получателем услуги и специалистами Центра.

2.1.6. Принцип альтернативного выбора, т.е. получатель услуг имеет право выбора консультанта, которому он доверяет (при очной консультации в здании Центра или дистанционной консультации); право выбора консультанта при выездной консультации не реализуется.

III. ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ПРОЦЕССОВ И МЕТОДОВ РАБОТЫ ЦЕНТРА

3.1. Порядок оказания Услуг

3.1.1. 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.

3.1.2. Оказание Услуг осуществляется Центром в соответствии с Положением «О Консультационном центре ОАНО ВО «МПСУ» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим регламентом.

3.1.3. Услуга оказывается родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 18 лет; гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; потенциальным родителям, т.е. гражданам готовящимся стать родителями.

3.1.4. Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, а также потенциальных родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

3.1.5. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу, перечень размещен на странице Центра <https://dlyaroditelei.ru/>

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

3.1.7. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

3.1.8. Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуг.

3.1.9. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - в помещении Центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Центра (выездная очная консультация, открытые родительские собрания);

- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей (телефон: Viber; WhatsApp; Интернет: Skype; Zoom и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

3.1.10. Услуга оказывается по запросу получателя Услуги. Запрос получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию:

- на сайте <https://dlyaroditelei.ru/> посредством заполнения электронной формы;
- по телефону колл-центра Центра 8-800-100-35-58 (10:00-17:00 по Мск);
- при личном обращении в Службу.

3.1.11. Для получения Услуги получатели Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

3.1.12. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Центра с согласия либо по инициативе получателя Услуги.

3.1.13. После оказания Услуги получатель Услуги имеет возможность оценить качество полученной Услуги:

- ответив на вопросы анкеты в письме с портала <https://пастимдетей.пф:>
- ответив на вопросы анкеты на сайте <https://dlyaroditelei.ru/>.
- ответив на вопросы в печатном анкетном бланке.

3.1.14. Услуги не оказываются детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

3.1.15. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.1.16. Получатель Услуги обозначает тему запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

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

3.1.18. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра/консультанта.

3.1.19. 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.

3.2. Порядок и содержание деятельности руководителя Центра

3.2.1. Руководитель Центра в своей деятельности руководствуется Положением «О Консультационном центре ОАНО ВО «МПСУ» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим Положением.

3.2.2. Руководитель Центра обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

3.2.3. Руководитель Центра осуществляет контроль графика оказания Услуг.

3.2.4. Руководитель Центра проводит инструктаж с привлеченными к оказанию Услуг консультантами на основании гражданско-правового договора и знакомит их с Порядком предоставления Услуг, принятым Консультационным центром МПСУ.

3.2.5. Руководитель Центра инициирует процесс размещения информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для потенциальных получателей Услуг, в том числе на сайте Центра <https://dlyaroditelei.ru/>.

3.2.6. Руководитель Центра организует обучение специалистов Центра в формате курсов повышения квалификации.

3.2.7. Руководитель Центра осуществляет общий контроль за качеством и количеством оказания Услуг в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

3.3. Порядок и содержание деятельности администратора Центра

3.3.1. Администратор в своей деятельности руководствуется Положением «О Консультационном центре ОАНО ВО «МПСУ» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим Положением.

3.3.2. Администратор Центра ежедневно анализирует обращения потребителей Услуг (по всем каналам записи), и передает контактные данные консультанту, наиболее компетентного в оказании Услуги, если отсутствует пожелание потребителя Услуг о выборе конкретного консультанта.

3.3.3. Администратор Центра обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.

3.3.4. Администратор Центра сообщает консультанту, если это необходимо, о свободном кабинете для оказания Услуги.

3.3.5. Администратор Центра ведет Журнал учета Услуг в электронном формате.

3.3.6. Администратор Центра запрашивает информацию об оказанных Услугах, их шифром у консультантов Центра один раз в неделю (пятница до 17.00)

3.3.7. При необходимости Администратор Центра информирует потребителей Услуг о том, что Услуги не оказываются детям.

3.3.8. Администратор Центра при необходимости организует кратковременный (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним, если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

3.3.9. В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, администратор обеспечивает условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

3.3.10. Администратор Центра составляет итоговый отчет за месяц и отправляет руководителю Центра на согласование.

3.4. Порядок и содержание деятельности консультантов Центра

3.4.1. Консультант в своей деятельности руководствуется Положением «О Консультационном центре ОАНО ВО «МПСУ» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим Положением.

3.4.2. Консультанты Центра оказывают помощь 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, в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования:

-диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях;

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

3.4.3. Консультант самостоятельно в соответствии с запросом потребителя Услуги определяет конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи).

3.4.4. Продолжительность оказания Услуги консультантом определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.4.5. Консультант может самостоятельно обсудить с потребителем Услуги формат ее оказания (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий).

3.4.6. Консультанты Центра не оказывают помощь детям. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.4.7. Консультант Центра получает контакты потребителя Услуги от диспетчера и договаривается о встрече (очно/дистанционно) в удобное для потребителя Услуги время.

3.4.8. Консультанты Центра имеют право оказывать Услуги на территории образовательных организаций партнеров. В этом случае консультант предоставляет документационное подтверждение оказанной Услуги (форма обратной связи Получателя Услуги (анкета) или детализация телефонного звонка или иной документ, подтверждающий факт оказания Услуг).

3.4.9. Консультант Центра может предварительно проводить любую индивидуальную или групповую (коллективную) форму взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме.

3.4.10. Консультанты Центра имеют право оказывать Услуги в формате групповых просветительных мероприятий как в очном (семинар), так и в дистанционном формате (вебинар) с выдачей участникам сертификата.

3.4.11. Консультант Центра обеспечивает соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

3.4.12. Консультант Центра самостоятельно ведет журнал учета Услуг, кодируя персональные данные потребителей Услуг в соответствии с принятыми классификаторами. В случае анонимного обращения потребителя Услуги в журнале делается отметка «Анонимно».

3.4.13. В случае проведения консультантом 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.

3.4.14. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (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.).

3.4.15. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

3.4.16. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.4.17. Консультант может направить по запросу получателя Услуги 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.

3.4.18. Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги.

3.4.19. Консультант инициирует процесс оценки качества оказанной Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3.4.20. Консультант направляет администратору отчет о количестве оказанных Услуг каждую пятницу (до 16.30) и итоговый отчет за прошедший месяц до 5 числа последующего месяца для оформления финансовых выплат за оказанные Услуги.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Руководитель Центра, администратор Центра, специалисты (консультанты) Центра несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством РФ.

V. КОНТРОЛЬ

5.1. Контроль деятельности Центра осуществляется ректором ОАНО ВО «МПСУ».