



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

Лицензия № 1429 от 28 июня 2015 г., серия 50/001 № 0038476 (включено изменение)
Свидетельство государственной аккредитации № 2758 от 07 марта 2018 года, серия 50/001 №0009900 от 17 июля 2014 года

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. 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.

1.2. В своей деятельности Центр руководствуется: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Гражданским кодексом Российской Федерации; Семейным кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № 240. «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»; постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»; распоряжением Правительства Российской Федерации от 23.01.2021. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, провидимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 г.»; распоряжением Министерства просвещения России от 10.08.2021. № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций 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»; локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ.

1.3. Центр входит в состав ОАНО ВО МПСУ.

1.4. Центр имеет закрепленное за ней руководством ОАНО ВО МПСУ имущество, оборудование, помещения.

1.5. Организация деятельности Центра осуществляется руководителем Центра, который утверждается и освобождается от должности ректором ОАНО ВО МПСУ.

1.6. Специалисты Центра - лица, привлеченные Центром для оказания услуг на основании гражданско-правовых договоров, обладающие соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющими соответствующее образование (далее-консультанты).

1.7. Ликвидация Центра осуществляется приказом ректора ОАНО ВО МПСУ

1.8. В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения России 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, в настоящем положении используются следующие 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, Консультационный центр, КЦ) — структурное подразделение ОАНО ВО МПСУ, оказывающее Услуги получателям Услуг.

1.9. Основными целевыми группами получателей услуг являются:

родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, беременные женщины.

Категории родителей:

- родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады (ДОО);
- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады (НОР);
- родители детей, обучающихся в образовательных организациях (СОШ);
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении (СО);
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (КЗР);
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста (ОВЗ);
- многодетные родители (М);
- родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей (РОВЗ);
- замещающие родители (ЗР);
- родители пенсионеры (П);
- родитель, один воспитывающий ребенка (НС);
- беременные женщины (Б);
- иные категории родителей (ИК).

II. ЦЕЛИ ЦЕНТРА

2.1. Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, направленной на повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; 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

2.2. Обобщение, накопление и распространение опыта психолого-педагогического сопровождения семей, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, а также определения перечня и порядка выполнения необходимых ими действий.

III. ЗАДАЧИ ЦЕНТРА

- создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;

- поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей (законных представителей) в учебно-воспитательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства;
- оказание своевременной и квалифицированной консультативной, методической и психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) детей по любым вопросам образования детей;
- расширение сети консультационных пунктов и привлечение к работе квалифицированных специалистов, оказывающих консультативной, методической и психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) детей по любым вопросам образования детей на территории муниципальных районов/городских округов Нижегородской области;
- распространение передового опыта работы консультантов, оказывающих консультативную, методическую и психолого-педагогическую помощь родителям (законным представителям) детей по вопросам образования детей;
- психолого-педагогическая подготовка молодежи к позитивному и ответственному отцовству и материнству в соответствии с традиционными семейными и духовно-нравственными ценностями российского общества;
- создание условий оперативной оценки получателем услуги качества услуги (непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги) посредством электронного отзыва на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» растимдетей.рф или заполнения печатного бланка – анкеты;
- обеспечение повышения квалификации консультантов посредством разных форматов и форм (курсы ПК, тренинги, семинары и т.д.).

IV. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

4.1. Информационно-просветительская работа направлена на информационно-разъяснительную деятельность по вопросам, связанным с особенностями психического, духовно-нравственного развития и воспитательного процесса детей.

4.2. Консультационная деятельность обеспечивает своевременную специализированную (консультативную, методическую и психолого-педагогическую) помощь родителям (законным представителям) в вопросах психического развития и воспитания детей, познания ребенком окружающего мира и развития регуляции поведением и деятельностью, в том числе родителям детей раннего дошкольного возраста, получающим дошкольное образование в семье; а также гражданам, решившим взять на воспитание детей, оставшихся без попечения взрослых.

4.3. Психолого-педагогическое сопровождение направлено на создание условий полноценного благополучного развития детей в семье посредством оказания консультативной, методической и психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям), в том числе родителям детей раннего дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в семье и родителям (законным представителям)

детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, и нуждающихся в помощи при их воспитании, а также гражданам, решившим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в разрешении разного рода вопросов, возникающих в процессе жизнедеятельности семьи.

4.4. Учебно-методическая деятельность направлена на разработку рекомендаций для педагогических работников по вопросам социальной интеграции и социализации дезадаптивных воспитанников, создания безопасной образовательной среды; рекомендаций для родителей (законных представителей) по вопросам психологической готовности и адаптации к новым образовательным условиям (поступление в дошкольную образовательную организацию, начало обучения, переход на новый уровень образования, в новую образовательную организацию).

4.5. Научно-исследовательская деятельность направлена на выделение четкой методологической основы и содержательной определенности психолого-педагогического сопровождения воспитательного процесса; обозначение единых принципов, способов, методов и правил взаимодействия всех участников образовательного процесса; отслеживание (мониторинг и экспертиза) результатов оказания специализированной (консультативной, методической и психолого-педагогической) помощи родителям (законным представителям), в том числе родителям детей раннего дошкольного возраста, получающим дошкольное образование в семье, а также родителям (законным представителям) детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, и нуждающихся в помощи при их воспитании; изучение мотивации граждан в отношении принятия в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и обозначение рисков отказа граждан от принятых в семью детей; повышение общей психолого- педагогической культуры родителей (законных представителей).

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЦЕНТРА

5.1. Центр имеет право:

5.1.1. Самостоятельно определять приоритетные направления работы с учетом конкретных условий ОАНО ВО МПСУ

5.1.2. Самостоятельно формулировать конкретные задачи работы, выбирать формы и методы этой работы, решать вопрос об очередности проведения различных видов работ.

5.1.3. Давать разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в компетенцию специалистов Центра.

5.1.4. Проводить совещания и участвовать в совещаниях по вопросам развития, обучения и воспитания.

5.1.5. Осуществлять рекламную деятельность Центра через сайт ОАНО ВО МПСУ и сайт Центра (Консультационного центра МПСУ), периодическую печать и стендовую информацию ОАНО ВО МПСУ, региональные СМИ.

5.1.6. Консультант Центра имеет право выбирать форму оказания Услуги (очно, дистанционно, формат выездной консультации, родительское собрание, методическая поддержка) в соответствии с запросом получателя Услуги, а также места оказания Услуги.

5.2. Центр обязан:

5.2.1. Проводить инструктаж консультантов и ознакомление с Порядком предоставления Услуг.

5.2.2. Фиксировать факт оказания Услуги потребителям Услуг в журнале учета услуг (Приложение 1).

5.2.3. При заполнении Журнала учета услуг используется кодировка услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (Приложение 2), кодировка Получателей услуг (Приложение 3), кодировка возрастной категории родителя (Приложение 4), кодировка результата оказания услуги (Приложение 5).

5.2.4. Обеспечивать высокую эффективность всех направлений своей деятельности.

5.2.5. Качественно и своевременно выполнять возложенные на Центр задачи и функции, утвержденные планы работы.

5.2.6. Организовать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

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

5.2.8. Соблюдать правила хранения документации Центра, оформление ее в установленном порядке, ведение статистического анализа поступивших запросов.

5.2.9. При выполнении возложенных на Центр задач и функций соблюдать законодательство Российской Федерации и локальные нормативные акты ОАНО ВО МПСУ

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЦЕНТРА

6.1. 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 несет ответственность за:

6.1.1. Выполнение задач, отнесенных к ее компетенции, реализацию в полном объеме обязанностей Центра.

6.1.2. Хранение профессиональной тайны, не распространение сведений, включая персональные данные обратившихся в Центр родителей (законных представителей), полученных в результате психолого-педагогической, методической и консультативной деятельности, так как информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и иных документах Центра.

6.2. Ответственность за надлежащее и своевременное выполнение Центром деятельности, предусмотренной настоящим Положением, несет руководитель Центра.

**Перечень 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**

| № п/п | Наименование услуги | Краткое название услуги (код) |
|-------|---|-------------------------------|
| 1. | Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам воспитания | В |
| 2. | Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам возникающих трудностей в обучении | ТО |
| 3. | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в составлении образовательного маршрута | СОМ |
| 4. | Консультирование по вопросам получения образования в различных формах | РФО |
| 5. | Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам готовности к школьному обучению | ГШО |
| 6. | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам готовности к ГИА, ЕГЭ (др. контрольные мероприятия) | ГИА |
| 7. | Психолого-педагогическое консультирование по решению и профилактике эмоционально-волевых и поведенческих проблем | П |
| 8. | Психолого-педагогическое консультирование по проблемам в коммуникации ребенка | К |
| 9. | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в определении уровня актуального развития ребенка | УАР |
| 10. | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми | ДРО |
| 11. | Консультирование по вопросам определения и разрешения конфликтных ситуаций | КС |
| 12. | Консультирование учителя-логопеда по | Л |

| | | |
|-----|---|------|
| | вопросам формирования и развития речи у ребенка | |
| 13. | Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации | А |
| 14. | Консультирование граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей (приемная семья) | ПС |
| 15. | Консультирование по вопросам возрастных особенностей развития | ВО |
| 16. | Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью | ОВЗ |
| 17. | Консультирование по вопросам получения детьми дополнительного образования | ДОП |
| 18. | Консультирование по вопросам профориентации | ПР |
| 19. | Консультирование по вопросам обращения в ПМПК | ПМПК |
| 20. | Навигация к специалистам | Н |
| 21. | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам раннего развития детей до 3-х лет | РР |
| 22. | Консультирование по вопросам помощи родителям в ситуации насилия в отношении ребенка | НД |
| 23. | Консультирование по вопросам зависимостей ребенка | ЗР |
| 24. | Психолого-педагогическая, консультативная помощь по вопросам безопасного поведения детей в сети Интернет | БПИ |
| 25. | Консультирование по вопросам социализации детей | С |
| 26. | Психолого-педагогическая, консультативная помощь по вопросам особенностей психосоматических проявлений у детей (психические причины заболеваний и методы работы с ними) | ПЗ |

Код социальной категории родителя

| | |
|-------------|--|
| ДОУ | Родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады |
| НОР | Родители детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады |
| СОШ | Родители детей, обучающихся в образовательных организациях (школы). |
| СО | Родители, чьи дети находятся на семейном обучении |
| КЗР | Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечительства |
| ОВЗ | Родители детей с инвалидностью, в первую очередь раннего возраста |
| М | Многодетные родители |
| РОВЗ | Родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей |
| ЗР | Замещающие родители (опекуны) |
| П | Родители пенсионеры |
| НС | Родитель, один воспитывающий ребенка |
| Б | Беременная женщина |
| ИК | Иные категории граждан |

Кодировка возрастной категории родителя

Код возрастной категории родителя

| | |
|----------|----------------------------------|
| 1 | Возраст родителя от 18 до 30 лет |
| 2 | Возраст родителя от 30 до 40 лет |
| 3 | Возраст родителя от 40 до 50 лет |
| 4 | Возраст родителя от 50 до 60 лет |
| 5 | Возраст родителя более 60 лет |

Перечень результатов оказания услуги

| № п/п | Код результата оказания услуги | Результат оказания услуги |
|--------------|---------------------------------------|---|
| 1. | Р | Даны рекомендации по теме |
| 2. | С | Обсуждена ситуация и пути решения |
| 3. | Т | Обсуждены трудности |
| 4. | А | Разработан алгоритм поведения |
| 5. | Ц | Сформулированы цели и задачи |
| 6. | НС | Направлен к дополнительным специалистам |
| 7. | НО | Дано направление на консультацию в иную организацию |
| 8. | О | Отказ |
| 9. | И | Иной результат оказания услуги |