

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Приволжский исследовательский медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России)

**ПРИКАЗ**

«23» ноября 2020 г.

№ 440/Акс

Нижний Новгород

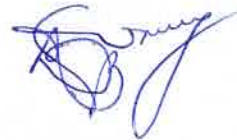
Об утверждении состава творческого коллектива и порядка работ по гранту

В целях реализации предоставленного на 2021 год из федерального бюджета гранта в форме субсидий юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей» в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» в соответствии с приказом Минпросвещения России № 565 от 12 октября 2020 года,  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить творческий коллектив в составе:
  - 1.1. Божкова Елена Димитрова - руководитель проекта, к.м.н., заведующий научной частью ПИМУ, и.о. зав. кафедрой общей и клинической психологии
  - 1.2. Баландина Оксана Венедиктовна - основной исполнитель проекта, руководитель Университетского центра психологии и развития детей
  - 1.3. Скворцова Галина Сергеевна - делопроизводитель проекта, старший лаборант кафедры общей и клинической психологии
  - 1.4. Шаповалова Юлия Викторовна - психолог, администратор Университетского центра психологии и развития детей
  - 1.5. Коновалова Ольга Александровна - психолог, психолог Университетского центра психологии и развития детей
  - 1.6. Пискалова Анастасия Владимировна - психолог, психолог Университетского психологии и развития детей
  - 1.7. Горбакова Анна Александровна - психолог, дефектолог Университетского центра психологии и развития детей
  - 1.8. Мазанова Анна Евгеньева - педагог, лаборант кафедры общей и клинической психологии
  - 1.9. Халак Мария Евгеньевна - педагог, к.п.н., ассистент кафедры общей и клинической психологии
  - 1.10. Семенова Лидия Эдуардовна - педагог, д.п.н., доцент, профессор кафедры общей и клинической психологии
  - 1.11. Катунва Валерия Валерьевна - педагог, к.б.н., доцент, доцент кафедры общей и клинической психологии
  - 1.12. Насонова Ульяна Алексеевна - психолог, психолог Университетского центра психологии и развития детей
2. Творческому коллективу выполнять работы в соответствии с условиями гранта.
3. Утвердить Положение «О Консультационном центре для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои

- представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» (Приложение 1).
2. Утвердить «Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, в Консультационном центре» (Приложение 2).
  3. Утвердить «Правила оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в Консультационном центре» (Приложение 3).
  4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на проректора по научной работе Благодорову А.С.

Проректор по финансово-экономической работе



С.В. Вожик

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
образования

«Приволжский исследовательский  
медицинский университет»  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава

России

от «23» ноября 2020 г. № 440/Алг

## ПОЛОЖЕНИЕ

**О Консультационном центре для оказания  
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**

### І. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с основными Нормативными документами: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», распоряжение Минпросвещения России от 10 августа 2021 г. № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию 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, в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

1.2. Консультационный центр для оказания 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 (далее- Центр, Консультационный центр) создан на основании:

- Соглашения между Министерством просвещения Российской Федерации и федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее-ПИМУ) о представлении из федерального бюджета гранта в форме субсидии в соответствии с пунктом 4 статья 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации от 12.02.2021 № 073- 15-2021-068;

-Консультационный центр руководствуется методическими рекомендациями распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации 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 на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок организации и функционирования Консультационного центра, определяет цели и задачи.

1.4. 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, а также следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады (ДОУ);
- 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 и задачи**

2.1. Цель деятельности Консультационного центра - обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. В соответствии с поставленной целью Консультационный центр участвует в решении следующих комплексных задач:

- обеспечение методического, информационного, консультационного сопровождения психолого-педагогической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в Нижегородской области;
- удовлетворение потребности в повышении родительской компетентности родителей, проживающих в отдаленных населенных пунктах;

- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

### **III. Структура**

3.1. Консультационный центр является подразделением ПИМУ.

3.2. Консультационный центр имеет в своем штате педагогов-психологов, учителей - дефектологов, учителей-логопедов и иных педагогических работников. Для обеспечения работы Центра и расширения тем, по которым проводятся консультации, в качестве специалистов - консультантов могут быть привлечены специалисты из муниципальных организаций или некоммерческих организаций, осуществляющих обучение детей и/или оказывающих услуги родителям (образовательные организации, организации дополнительного образования, медицинские организации, отделы опеки, попечительства и усыновления, родительские объединения и прочее).

3.3. С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов, ПИМУ вправе привлекать для оказания услуг в Центре иных квалифицированных специалистов.

### **IV. Функции**

4.1. Функции Консультативного центра:

- прием граждан и предоставление 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, в соответствии с Правилами оказания услуг;

- осуществление ежемесячных мониторингов оказания консультационных услуг родителям (законным представителям);

- ведение документации, в том числе в электронном виде;

- обеспечение информационного сопровождения деятельности Центра через официальные ресурсы ПИМУ, средства массовой информации.

4.2. Ведение документации:

-журнала 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;

- заявления получателей услуги;

- отчетная документация (по необходимости).

4.3. Срок хранения документации Центра составляет не более 3 лет.

### **V. Кадровое обеспечение**

5.1. Деятельность Центра обеспечивается следующим кадровым составом:

- руководитель;

- делопроизводитель;

- бухгалтер;
- специалисты, оказывающие услуги психолого-педагогической методической и консультативной помощи получателю услуг (далее-консультанты).

5.2. Руководство Центром осуществляет руководитель, назначаемый приказом ректора ПИМУ.

5.3. Квалификационные требования, функциональные обязанности, права, ответственность руководителя и других сотрудников Центра регламентируются Правилами оказания 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, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

## **VI. Права и ответственность**

6.1. Сотрудники Центра имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;
- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;
- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с договором о взаимодействии и сотрудничестве, договором гражданско-правового характера или трудовым договором;
- получать информацию в обезличенной форме об оценке качества их работы.

6.2. Сотрудники Центра обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;
- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение и передача третьим лицам такой информации запрещается.
- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
- предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

## **VII. Финансовое обеспечение**

7.1. Оплата труда сотрудникам, обеспечивающих деятельность Центра и находящихся в трудовых отношениях с ПИМУ (заключен трудовой договор), производится на основе утвержденного Положения об оплате труда работников ПИМУ.

7.2. Оплата труда физических лиц, обеспечивающих деятельность Центра, осуществляется на основании заключенных договоров гражданско- правового характера в соответствии с требованиями законодательства о закупках товаров, работ и услуг.

7.3. Оплата труда физическим лицам, обеспечивающим деятельность Центра по оказанию 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, производится из средств гранта из федерального бюджета в форме субсидий юридическим лицам в целях обеспечения реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование»

## **VIII. Контроль за деятельностью**

8.1. Общее руководство и контроль за деятельностью Центра возлагается на ректора федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

## **IX. Ликвидация и реорганизация**

9.1. Создание, реорганизация или ликвидация Центра производится на основании приказа ректора ПИМУ.

## **X. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом ректора ПИМУ и действует до официальной отмены или до принятия нового локального нормативного акта.

10.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение утверждается приказом ректора ПИМУ.

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
образования  
«Приволжский исследовательский  
медицинский университет»  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава

России  
от «23» ноября 2020 г. № 440/жз

**Порядок  
оказания услуг психолого-  
педагогической, методической и  
консультативной помощи родителям  
(законным представителям) детей, а  
также гражданам, желающим принять на  
воспитание детей, оставшихся без  
попечения родителей в  
Консультационном центре**

Получатель услуг запрашивает консультации по собственному желанию, организация не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право обратиться за оказанием услуги каждый раз, когда у него возникает потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

Информация о консультантах Консультационного центра для оказания 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 (далее- Центр, Консультационный центр), размещается на сайте ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России (далее-ПИМУ) с учетом действующего законодательства о персональных данных. Обращение получателя услуг в Центр за консультацией может происходить в следующих формах:

- очное обращение в Центр;
- обращение по телефону;
- электронная заявка на сайт.

Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, или непосредственно в момент начала консультации. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Центр может подбирать соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах его возможностей. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Центра).



В ходе очной и выездной консультации получатель услуг оформляет заявление на оказание услуги, в котором может указать персональные данные, подтверждаемые подписью, но имеет право не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в заявлении, журнале указываются только те данные, которые сообщит получатель услуги (либо заносится отметка «анонимно»).

Рекомендованный перечень персональных данных: фамилия, имя, отчество родителя, фамилия и имя ребенка, дата рождения ребенка (количество лет), контактный телефон, e-mail, согласие на обработку и хранение персональных данных своих и ребенка. Для упрощения получателю услуг процедуры получения услуг, он не обязан предоставлять документы, подтверждающие его персональные данные. По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, отчетные документы, где фиксируются получатели услуг в Центр, уничтожив их у себя. Срок хранения документов в Центре – 3 года.

При проведении дистанционной консультации (по телефону или с использованием Интернет-соединения) заявление заполняет консультант со слов получателя услуги и ставит свою подпись.

Консультация оказывается, как разовая услуга. Факт получения очной консультации подтверждается в заявлении подписью получателя услуг. Факт получения дистанционной консультации подтверждается в заявлении подписью специалиста, проводившего консультацию. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Для получения повторной консультации в рамках одного консультационного пункта у одного или нескольких специалистов заполнение дополнительных заявлений не требуется. Услугу рекомендуется предоставлять не позднее чем в течение 10 дней со дня обращения получателя услуги в Центр. Рекомендуется, чтобы имелась возможность выбора времени консультации. В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, Центр обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации (услуга учитывается не учитывается повторно). В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: маломобильные граждане, инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка с ОВЗ, инвалидностью, не обучающегося в образовательной организации. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: инвалидам первой и второй групп, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенного

пункта, в котором находится Консультационный центр; гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью; гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье; гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Центра (отсутствие прямых транспортных маршрутов).

Все виды консультаций фиксируются в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №1). Журналы службы могут быть в бумажной и/или электронной форме.



Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
образования  
«Приволжский исследовательский  
медицинский университет»  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава  
России

от 23 ноября 2020 г. № 440/АК

**Правила  
оказания услуг психолого-  
педагогической, методической и  
консультативной помощи родителям  
(законным представителям) детей, а  
также гражданам, желающим принять на  
воспитание детей, оставшихся без  
попечения родителей в  
Консультационном центре**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в рамках деятельности Консультационного центра для оказания 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 (далее - Центр, Консультационный центр), созданного на базе ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России.

1.2. Правила разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ;
- методическими рекомендациями: распоряжение Министерства просвещения Российской Федерации 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

попечения родителей, в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей;
- родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады (ДОУ);
- 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 при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей (ИК).

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром безвозмездно, в соответствии с их запросами независимо от места проживания и т.д.

1.5. Консультационный центр организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещена на сайте ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России <https://pimunn.ru/instituteclinicalpsychology/psychological-accompaniment>.

1.6. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, сотрудники Консультационного центра обеспечивают присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

## **II. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которые оказывает квалифицированный специалист-консультант Центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга предоставляет собой разовую помощь в форме индивидуального консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи ребенка, оставшегося без попечения родителей. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении, исходя из потребностей ее получателя.

2.3. В случае, если вопрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуг и предоставляет, при наличии такой возможности, контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться за помощью.

2.4. Консультант предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.) Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществлять распечатку необходимой информации на

бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.7. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.8. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах его возможностей.

2.9. Получатель вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. В случае одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу консультация засчитывается как одна услуга, если тематика консультирования родителей будет разной, то в этом случае засчитывается как две разные консультации.

2.10. Получатель вправе (по согласованию со специалистом), выбрать день, время для консультации. Услуга должна быть предоставлена в течение 10 календарных дней со дня обращения.

2.11. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуги одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не подлежит передачи третьим лицам. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.12. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель (получатель услуги). Так консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных или 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 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 ребёнка, получения алиментов на ребёнка, 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;

- 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, 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.

### **III. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

3.1. Видами услуг признаются оказание услуг очно в помещении Службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Консультационным центром).

3.1.1. Очная консультация проводится в помещениях Консультационного центра по адресу ул. Семашко, д.22.

3.1.2. Выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении). Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых или иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрировать информацию на экране получателю услуги. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: инвалидам первой и второй групп, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультативные пункты (площадки); гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;



гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье; гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Консультационного центра (отсутствие прямых транспортных маршрутов).

3.1.3. Дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредовании (на расстоянии) взаимодействия консультанта с получателем услуги). Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (программное обеспечение Skype, мессенджеры, электронная почта). Если услуга прервалась по технической причине со стороны Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок. При этом услуга не учитывается как повторная.

3.2. Услуга имеет документационное подтверждение обращения получателем услуги в Центр:

- заявление, заполненное родителем на получение услуги;
- заявление, заполненное консультантом со слов родителя при получении услуги дистанционным образом (консультант ставит свою подпись). К услугам, оказанным дистанционным образом могут прикладываться: детализации телефонных звонков, скриншотов страниц, фото страниц и др.

3.3. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефону, оставить заявку на сайте Центра, через электронную почту Центра.

#### **IV. Процедура обращения граждан за предоставлением услуги**

4.1. Получатель услуги обращается в Центр за предоставлением услуги:

- самостоятельно, заполняет заявление на предоставление услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 1);
- через сайт ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России
- по телефону 8(831) 422-13-94.

4.2. Получатель услуги вправе не предоставлять свои персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале, в заявлении указываются только те данные, которые сообщил родитель (с занесением отметки «Анонимно» в заявление, в поле журнала «Фамилия, имя, отчество»).

4.3. Оказанная услуга (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) фиксируется специалистами в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

## **V. Кадровое обеспечение**

5.1. Деятельность Консультативного центра обеспечивается следующим кадровым составом:

- руководитель Центра;
- делопроизводитель Центра;
- специалисты (консультанты), оказывающие психолого-педагогическую, методическую, консультативную помощь получателю услуг.

5.2. Руководитель Центра должен иметь высшее профессиональное образование, стаж работы не менее 3 лет.

Руководитель Центра:

- обеспечивает контроль за выполнением плановых показателей;
- координирует работу консультантов Центра по выполнению Федерального проекта;
- обеспечивает контроль за качеством предоставления консультативных услуг и объективностью оценки результатов консультативной помощи,
- участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Центра в определении и координации деятельности Центра;
- анализирует и обобщает результаты работы Центра в целом;
- разрабатывает формы «Журнала учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей» и ведет учет проведенных консультаций;
- вносит предложения по совершенствованию деятельности Центра. Руководитель Центра непосредственно подчиняется ректору ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России.

5.3. Методист Центра должен иметь высшее профессиональное образование.

Методист Центра:

- участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Центра в определении и координации деятельности Центра;
- участвует в организации повышения квалификации специалистов, обеспечивающих консультативные услуги в рамках деятельности Центра;
- по необходимости присматривает за детьми, прибывшими в ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России вместе с родителями во время консультации;
- анализирует и обобщает результаты работы Центра в целом;
- осуществляет сбор заявок на оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям на сайте Центра;
- организует обмен опытом работы и распространение наиболее эффективных практик консультативной деятельности специалистов Центра;
- осуществляет сбор данных от консультантов и обрабатывает их;
- проводит оценку качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи граждан, имеющих детей посредством бланковых и

электронной форм;

- подготавливает сводные данные о работе Центра, количестве оказанных услуг по вопросам образования и воспитания детей;
- подготавливает статистические данные и отчеты о результатах работы Центра (ежемесячно до 25 числа);
- вносит предложения по совершенствованию деятельности Центра.

5.4. Квалифицированными специалистами, оказывающими психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг признается любой специалист, отвечающий приведенным ниже требованиям квалификации специалиста Службы (далее-Консультант):

- высшее профессиональное образование в области педагогики, психологии, медицины.

Консультант Центра:

- знает, понимает и применяет действующие нормативные документы, касающиеся его деятельности, другие нормативно-правовые документы по вопросам воспитания, развития и обучения детей;
- ведут установленную документацию (заявления родителей, журнал учета проведенных консультаций);
- выполняет профессиональные задачи и обязанности с соблюдением норм этики и морали;
- знает и выполняет требования нормативных актов об охране труда, соблюдает нормы, метод и приемы безопасного выполнения работ.

5.5. Консультант, оказывающий консультативные услуги, обязан пройти курсы повышения квалификации по оказанию консультативной помощи (за исключением непредвиденных обстоятельств).

5.6. Консультант имеет право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

5.7. Информация об образовании, опыте работы консультантов, оказывающих консультативные услуги родителям (законным представителям) размещается на сайте ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России с их согласия.

## **VI. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Центра.

6.2. Помещение должно быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных

правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте.

6.3. В ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России должна быть предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

6.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) должен быть предусмотрен присмотр за детьми.

6.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Центре предусматривается необходимое оборудование, выход в Интернет, телефонная связь.

6.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющий выезд к отдельным категориям получателей услуг с целью оказания услуги.

6.7. Запись на бесплатную консультацию получатели услуг осуществляют лично родителем, по телефону, либо на сайте ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России.

<https://pimunn.ru/instituteclinicalpsychology/psychological-accompaniment>.

## **VII. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической методической и консультативной помощи в рамках Центра**

8.1. Оценка качества услуг получателями услуг является одним из гарантов выполнения важной задачи службы - оказания услуг с высоким уровнем качества.

После проведения консультации получателю услуг предоставляется возможность оценки качества полученной услуги по следующим параметрам:

- степень удовлетворенности полученной консультацией, простота и удобство записи для получения услуги, качество сервиса и технического сопровождения.

8.2. В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме;

- самостоятельно получателем услуги на сайте службы через электронную форму;

- специалистом на бланковой форме со слов получателя услуги при проведении консультации дистанционно.

Приложение 1 к Правилам оказания 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 в Консультационном центре

Ректору ФГБОУ ВО «Приволжский исследовательский медицинский университет» Минздрава России  
Н.Н. Карякину

от \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя ПОЛНОСТЬЮ)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_  
Электронный адрес \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу оказать услугу в рамках работы Консультационного центра для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам обучения, воспитания ребенка.

В соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие ФГБОУ ВО «Приволжский исследовательский медицинский университет» Минздрава России на обработку персональных данных моих и ребенка. С перечнем персональных данных, с целями обработки, перечнем действий с персональными данными, а также со сроками действия согласия ознакомлен.

Дата\_                      Подпись