	ФГБОУ ВО «ОГПУ»»
	Положение о процессе
СМК-П-6.1-15:2021	Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ

Ректор

ФГБОУ ВО «ОГПУ»»

« _____ » _____ 20 г.



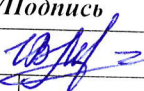
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ОГПУ

СМК-П-6.1-15:2021

Дата введения: 09 января 2024 г.

Оренбург, 2023

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Директор Инновационного центра ОГПУ	Луговая И.В. 	25.12.2023 г.
Версия: 3.1 Действует	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.12.2023 14:06		стр. 1 из 13
		КЭ: <input checked="" type="checkbox"/> УЭ: <input type="checkbox"/>	

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

Содержание

1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Определения, обозначения, сокращения	4
4	Общие положения	5
5	Виды и форматы оказания услуг	6
6	Последовательность оказания услуг	7
7	Приложения	10
	Приложение А (обязательное). Правила пользования служебными мобильными телефонами	10
	Приложение Б (обязательное). Анкета оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей	11
8	Лист регистрации изменений	12
9	Лист согласования и рассылки	13

1 Область применения

1.1 Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ регламентирует организацию и содержание мероприятий по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (виды, форматы оказания Услуг, порядок записи и др.) в 2024 году.

1.2 Порядок обязателен для сотрудников, участвующих в реализации мероприятий по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, в 2024 году.

2 Нормативные ссылки

Порядок разработан в соответствии со следующими документами:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в действующей редакции);

Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (в действующей редакции);

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (в действующей редакции);

Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ (в действующей редакции);

Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;

Указ Президента Российской Федерации от 22 ноября 2023 г. № 875 «О проведении в Российской Федерации Года семьи»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» (с изменениями и дополнениями);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года» (с изменениями и дополнениями);

Письмо Минпросвещения России от 26 декабря 2023 г. № АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2024 году»;

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПин 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

Устав Университета

Положение о Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ (СМК-ПСП-5.5-21:2021) и др. документы СМК ОГПУ.

3 Определения, обозначения, сокращения

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

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 «Растим детей.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.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи – временный коллектив сотрудников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный педагогический университет», созданный в рамках стратегического проекта «Родительский Университет» для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи получателям Услуг.

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

Специалист Службы – лицо, привлеченное Службой для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

Сокращения

Служба, Служба ОГПУ.РУ – служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Услуга – услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Университет, ФГБОУ ВО «ОГПУ», ОГПУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный педагогический университет»

Федеральный портал «Растим детей.рф» – федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф».

4 Общие положения

4.1 Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью 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; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

4.2 Основной целью оказания услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам, указанным в п.4.1, а также 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.

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

В случае проведения 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.

4.4 Оказание Услуги осуществляется Службой ОГПУ.РУ.

4.5 Служба ОГПУ.РУ не оказывает помощь 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.

В случае, если запрос получателя подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, специалисты Службы ОГПУ.РУ разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

5 Виды и форматы оказания Услуг

5.1 Виды и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги;

наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

удовлетворение запроса получателей Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

5.2 Основные виды услуг: диспетчерское и содержательное консультирование; проведение опроса с обратной связью; проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного и/или логистического характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных, нежели ОГПУ, организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой ОГПУ.РУ.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

5.3 Услуги оказываются в следующих форматах:

очно (очная консультация) – в помещениях Службы, по месту проживания/обучения/консультирования 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 Службы ОГПУ.РУ (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии)

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

взаимодействии специалиста Службы ОГПУ.РУ с получателем услуги (телефон, сайт ОГПУ.РУ, платформа Moodle, электронная почта, по видеоконференц-связи, сообщество ВКонтакте);

в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/тестирования).

5.4 При обращении за получателем Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулировки запроса формой типовых вопросов.

5.5 Конкретное содержание Услуги, формат и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

6 Последовательность оказания Услуги

6.1 Оказание Услуги Службой осуществляется в соответствии со следующей последовательностью:

- предварительная запись для получения Услуги (в случае оказания дистанционной Услуги);
- оказание диспетчерской и/или содержательной Услуги;
- оценка качества полученной Услуги.

6.2 Предварительная запись для получения дистанционной Услуги

6.2.1 Для получения Услуги Университетом создаются условия для предварительной записи в Службу ОГПУ.РУ: телефон, сайт (<https://parents.ospu.ru>), социальные сети, электронные почты Службы ОГПУ.РУ (OGPU.RU@yandex.ru), специалистов Службы ОГПУ.РУ (в соответствии с приказом ректора), лично – с возможностью указания сведений для заполнения Журнала Службы ОГПУ.РУ (Приложение А СМК-ПСР-5.5-21:2021).

Университет обеспечивает возможность круглосуточной предварительной записи посредством сайта ОГПУ.РУ, электронной почты Службы ОГПУ.РУ и специалистов Службы ОГПУ.РУ, сообщества ВКонтакте, Instagram.

Предварительная запись по телефону осуществляется ежедневно с 9.00 до 21.00.

При использовании корпоративного телефона работник Службы обязан соблюдать Правила пользования служебными мобильными телефонами (Приложение А).

6.2.2 Получатель Услуги может записаться также через Федеральный портал «Растим детей.рф».

6.2.3 Получатель Услуги сообщает тему запроса, фамилию, имя, отчество, телефон, и/или электронную почту, и/или идентификатор в социальных сетях, возраст ребенка, предпочтительный способ получения Услуги.

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

6.2.4 Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

6.2.5 Специалист Службы ОГПУ.РУ вносит информацию в Журнал Службы в тот же день, когда был получен запрос от получателя Услуги.

6.2.6 Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

6.2.7 Получатель Услуги может обозначать тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

6.2.8 Университет обязуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

6.2.9 Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

6.2.10 При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

6.2.11 Предварительная запись на очное консультирование не обязательна (если получатель Услуги в ходе предварительной записи не выбрал очное консультирование в качестве желательного формата оказания Услуги)

6.3 Оказание диспетчерской и/или содержательной Услуги

6.3.1 Формат оказания Услуги выбирается получателем Услуги в соответствии с п.5.3.

6.3.2 При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

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

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

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

6.3.5 По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты, методические документы, ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

6.3.6 Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

6.3.7 Осуществление аудио- /видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе сотрудника Службы запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

6.3.8 Получатель Услуги имеет право вести аудио-/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта и получении устного согласия на аудио-/видеофиксацию.

6.3.9 Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

6.3.10 При оказании Услуги по телефону консультант может воспользоваться корпоративным или личным мобильным телефоном. В случае использования корпоративного телефона консультант обязан соблюдать Правила пользования служебными мобильными телефонами

6.3.11 Факт оказания дистанционной Услуги фиксируется консультантом в Журнале и имеет документационное и/или электронное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, или скриншоты переписки, или иные подтверждения).

Факт оказания очной Услуги фиксируется и в Журнале Службы ОГПУ.РУ, и в Акте оказания услуг.

Тематика оказанной Услуги в Журнал учета Услуг вносится в соответствии с утвержденной кодировкой (Приложение В СМК-ПСР-5.5-21:2021).

6.3.12 В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

6.4 Оценка качества Услуги

6.4.1 Служба предлагает получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги посредством анкеты, разработанной ОГПУ (Приложение Б), или на Федеральном портале «Растим детей.рф».

6.4.2 Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

7 Приложения

Приложение А (обязательное)

ПРАВИЛА пользования служебными мобильными телефонами

1. Работники могут использовать предоставленные им мобильные телефоны только для ведения телефонных переговоров в рамках предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

Количество телефонных переговоров в течение месяца не лимитируется. Лимит расходов на служебные телефонные переговоры сотрудника определяются договором об оказании услуг мобильной связи.

2. В случае превышения лимита расходов вносятся изменения в договор об оказании услуг мобильной связи на основании служебной записки директора Службы ОГПУ.РУ.

3. Используя служебные мобильные телефоны в личных целях, работники наносят учреждению материальный ущерб (ст. 232 ТК РФ).

В соответствии со статьей 238 Трудового кодекса РФ учреждение вправе взыскивать прямой действительный ущерб (в размере расходов на оплату личных телефонных переговоров) путем удержания соответствующих сумм из заработной платы работников ОГПУ.

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

Приложение Б (обязательное)

Анкета для оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей

Благодарим Вас за обращение в ОГПУ. Просим оценить качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей.

№ п/п	Показатели	Единица измерения (баллы)
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист ОГПУ?	Баллы (от 0 до 5)
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги (доступность предварительной записи, время ожидания от момента обращения, возможность выбора формата и времени оказания услуги)?	Баллы (от 0 до 5)
3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядке предоставления услуг ?	Баллы (от 0 до 5)
4	Оцените доброжелательность и вежливость специалистов ОГПУ	Баллы (от 0 до 5)
5	Есть ли у Вас жалобы на работу Службы? (необязательно для заполнения) _____	
6	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы? (необязательно для заполнения) _____	

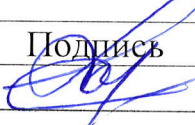

8 Лист регистрации изменений

№ изме- нения	Дата	Номера листов	Причина изменения	Краткое содержание изменения	Подпись лица, сделавшего изменения

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-П-6.1-15:2021

9 Лист согласования и рассылки

Согласование документа

Подразделение	Должность	Фамилия И.О.	Подпись
Ректорат	Первый проректор	Рябцов С.Н.	
Управление бухгалтерского учета и финансового контроля	Начальник, главный бухгалтер	Подольских И.Г.	

Рассылка осуществляется в электронном виде на адреса электронной почты структурных подразделений