	ФГБОУ ВО «ОГПУ»»
	Положение о структурном подразделении
СМК-ПСП-5.5-21:2021	О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
ФГБОУ ВО «ОГПУ»



С.А. Алешина

« _____ » 20 г.


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ОГПУ

СМК-ПСП-5.5-21:2021

Дата введения: 9 января 2024 г.

Оренбург, 2024

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	Директор Инновационного центра ОГПУ	Луговая И.В. 	28.12.23 г.
<i>Версия: 2.0</i> <i>Действует</i>	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.12.2023 11:57	КЭ: <input checked="" type="checkbox"/> УЭ: <input type="checkbox"/>	стр. 1 из 13

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСИ-5.5-21:2021

Содержание

1	Общие положения	3
2	Основные задачи Службы ОГПУ.РУ	4
3	Функции Службы ОГПУ.РУ	4
4	Перечень документов, записей и данных по качеству	5
5	Взаимоотношения. Связи	5
6	Приложения (обязательные)	6
	Приложение А. Журнал Службы ОГПУ.РУ	6
	Приложение Б. Шаблон акта оказания очной Услуги	8
	Приложение В. Реестр кодов запросов на Услуги	9
	Приложение Г. Реестр статуса заявителя	10
7	Лист регистрации изменений	11
8	Лист согласования и рассылки	12

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСИ-5.5-21:2021

1 Общие положения

1.1 Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ создана в целях реализации мероприятий по оказанию федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Оренбургский государственный педагогический университет» (далее – ОГПУ, Университет) 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 – Услуги), в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (далее – Служба, Служба ОГПУ.РУ).

1.2 Служба ОГПУ.РУ создана в рамках реализации стратегического проекта «Родительский Университет» Программы развития ОГПУ на 2022–2026 гг. Служба не является структурным подразделением.

1.3 Общее руководство деятельностью Службы ОГПУ.РУ осуществляется ректором.

1.4 В состав Службы ОГПУ.РУ входят директор, специалисты-консультанты (далее – консультанты), контент-менеджер, специалист по технической поддержке средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимого для функционирования Службы ОГПУ.РУ.

1.5 Работники Службы осуществляют свою деятельность в соответствии с настоящим Положением, Порядком оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ (СМК-П-6.1-15:2021).

Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком представления Услуги.

1.6 Работники Службы привлекаются к деятельности на основании гражданско-правового договора.

1.7 Служба ОГПУ.РУ оказывает помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, однако при этом не оказывает помощь непосредственно детям получателей Услуги.

1.8 В своей деятельности Служба ОГПУ.РУ руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии), Уставом Университета, документами СМК Университета, приказами и распоряжениями ректора Университета, первого проректора.

1.9 Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также Порядка оказания Услуги.

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСИ-5.5-21:2021

1.10 Служба обеспечивается помещениями для работы консультантов, оснащенным компьютерным оборудованием, программным обеспечением, подключенным к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг).

В Службе организуются 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.

1.11 В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их представления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.12 Служба ОГПУ.РУ создает электронный ресурс для информирования по вопросам оказания Услуг, записи на консультирование, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

2 Основные задачи Службы ОГПУ.РУ

Основной задачей Службы ОГПУ.РУ является оказание 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

3 Функции Службы ОГПУ.РУ

Достижение задачи обеспечивается следующими функциями:

– организация приема запросов родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, на оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи;

– оказание диспетчерских 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;

– оказание содержательных 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;

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСП-5.5-21:2021

- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- разработка информационных материалов по реализации мероприятий;
- оценка качества предоставления услуги;
- мониторинг оказания услуг.

4 Перечень документов, записей и данных по качеству

4.1 Настоящее Положение.

4.2 Журнал Службы ОГПУ.РУ (Приложение А)

4.3 Записи оказания услуг (акты оказания очных услуг (Приложение Б), детализация телефонных звонков)

4.4 Реестр кодов запросов на Услуги (Приложение В)

5 Взаимодействие с другими подразделениями

5.1 Службы ОГПУ.РУ взаимодействует с внешними организациями и со всеми структурными подразделениями Университета по направлениям работы, отнесенным к ее ведению.

5.2 При служебном взаимодействии со структурными подразделениями ОГПУ Служба выполняет роль ответственного исполнителя.

ФГБОУ ВО «ОГПУ»

Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ

СМК-ПСП-5.5-21:2021

6 Приложения

Приложение А (обязательное)
Журнал Службы ОГПУ.РУ (титульный лист)

ПСП-5.5-21-01

Журнал Службы ОГПУ.РУ

Начат: _____
Окончен _____

5 лет

Оренбург

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

№ п/п	Дата обращения	Фамилия Имя Отчество получателя Услуги /анонимно	Дата консультации	Запрос (код обращения)	Контактный номер	e-mail	Фамилия И.О. консультанта	Статус заявителя	Факт оказания консультации	Формат консультации	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер)

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСП-5.5-21:2021

Приложение Б (обязательное)
ПСП-5.5-21-03 Шаблон акта оказания очной Услуги

Министерство просвещения Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Оренбургский государственный педагогический университет» (ФГБОУ ВО «ОГПУ»)

Акт № _____ от « _____ » _____ 202_ г. _____ ч. _____ мин.
дата и время оказания услуги

об оказании услуги 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

Фамилия имя Отчество получателя услуги _____

номер телефона _____ или электронная почта _____

Место оказания услуги _____
населенный пункт

Возраст ребенка (полных лет) _____

Тематика консультации _____

Консультант Службы ОГПУ.РУ, оказавший услугу _____
И.О. Фамилия

Подпись консультанта _____

Даю согласие на использование своего номера телефона / адреса электронной почты исключительно для подтверждения факта и оценка качества оказанной услуги, хранения указанных данных Оренбургским государственным педагогическим университетом в течение 3-х лет после года оказания услуги

Подпись получателя Услуги _____

Услуги оказываются в рамках реализации федерального в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Просим после окончания консультации оценить качество оказания услуги на сайте ОГПУ.РУ, или на федеральном портале Растимдетей.рф, или по ссылке, поступившей на адрес электронной почты/ на телефон

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСИ-5.5-21:2021

Приложение В (обязательное)

Реестр кодов запросов на Услуги

Код	Тематика запроса
1	Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
2	Организация образовательного процесса в школе, трудности в обучении
3	Вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков
4	Развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, инвалидностью
5	Вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
6	Вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей
7	Вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
8	Вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями
9	Развитие, обучение и воспитание детей и подростков
10	Вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми)
11	Вопросы профессионального самоопределения школьников
12	Вопросы защиты прав участников образовательного процесса
13	Вопросы готовности детей к школьному обучению
14	Вопросы профилактики и снижения тревожности, зависимостей, девиантного поведения

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСП-5.5-21:2021

Приложение Г (обязательное)

Реестр статуса заявителя

Код	Статус заявителя
ДШ-0-3	Родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДШ-0-8	Родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3–8 лет
ДШ-3	Родители детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДШ-8	Родители детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3–8 лет
ДС-3	Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет
ДС-12	Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7–12 лет
ДС-15	Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12–15 лет
ДС-18	Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15–18 лет
С-3	Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
С-7	Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3–7 лет
С-12	Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7–12 лет
С-15	Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12–15 лет
С-18	Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15–18 лет
ЖС-3	Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
ЖС-7	Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3–7 лет
ЖС-12	Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7–12 лет
ЖС-15	Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12–15 лет
ЖС-18	Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15–18 лет
ИМ-3	Родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет
ИР-7	Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3–7 лет
ИР-12	Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7–12 лет
ИР-15	Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12–15 лет
ИР-18	Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15–18 лет
ПР-3	Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации до 3 лет
ПР-7	Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различ-

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСИ-5.5-21:2021

	ные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3–7 лет
ПР-12	Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7–12 лет
ПР-15	Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12–15 лет
ПР-18	Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15–18 лет
ПО-3	Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет
ПО-7	Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3–7 лет
ПО-12	Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7–12 лет
ПО-15	Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12–15 лет
ПО-18	Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15–18 лет
РО-3	Родитель-одиночка ребенка до 3 лет
РО-7	Родитель-одиночка ребенка в возрасте 3–7 лет
РО-12	Родитель-одиночка ребенка в возрасте 7–12 лет
РО-15	Родитель-одиночка ребенка в возрасте 12–15 лет
РО-18	Родитель-одиночка ребенка в возрасте 15–18 лет
РР-3	Разведенный родитель ребенка до 3 лет
РР-7	Разведенный родитель ребенка, в возрасте 3–7 лет
РР-12	Разведенный родитель ребенка, в возрасте 7–12 лет
РР-15	Разведенный родитель ребенка, в возрасте 12–15 лет
РР-18	Разведенный родитель ребенка, в возрасте 15–18 лет
РИ-3	Родитель-инвалид ребенка до 3 лет
РИ-7	Родитель-инвалид ребенка в возрасте 3–7 лет
РИ-12	Родитель-инвалид ребенка в возрасте 7–12 лет
РИ-15	Родитель-инвалид ребенка в возрасте 12–15 лет
РИ-18	Родитель-инвалид ребенка в возрасте 15–18 лет
Иной	Иной (указать возраст ребенка и запрос)


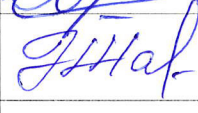

7 Лист регистрации изменений

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

ФГБОУ ВО «ОГПУ»
Положение О Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи ОГПУ
СМК-ПСП-5.5-21:2021

8 Лист согласования и рассылки

Согласование документа

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

Рассылка осуществляется в электронном виде на адреса структурных подразделений