



Департамент социального развития Тюменской области  
Автономное учреждение социального обслуживания населения Тюменской области  
и дополнительного профессионального образования  
**«РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЦИАЛЬНО – РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ  
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «СЕМЬЯ»**  
**(АУ СОН ТО и ДПО «РСРЦН «Семья»)**

пр. Геологоразведчиков, д.14а, г. Тюмень, 625035 тел. факс. 20 – 89 - 88, E-mail: [semya-centr@yandex.ru](mailto:semya-centr@yandex.ru)  
ИНН/КПП 7203365345 /720301001

**ПРИКАЗ**

10 января 2022 года

№ 01/1-П

г. Тюмень

Об утверждении Порядка  
оказания услуг специалистами  
Региональной службы психолого-педагогической,  
методической и консультативной помощи  
гражданам, имеющим и (или) желающим  
принять на воспитание детей, «Точка опоры»

В целях реализации соглашения, заключенного между Министерством просвещения Российской Федерации и Автономным учреждением социального обслуживания населения Тюменской области и дополнительного профессионального образования «Региональный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» о предоставлении грантов из федерального бюджета в форме субсидий в соответствии с пунктом 4 статьи 78.1 Бюджетного кодекса Российской Федерации по итогам конкурсного отбора на предоставление в 2022 году грантов в форме субсидий из федерального бюджета юридическим лицам в рамках реализации отдельных мероприятий национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования», на основании приказа Департамента социального развития Тюменской области от 15.08.2019 № 214-ап «Об организации работы по созданию региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры»»:

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок оказания услуг специалистами Региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Признать утратившим силу приказ от 11.08.2021 № 81/2-П.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

**Е.В. Перминова**

## ПОРЯДОК

**оказания услуг специалистами Региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и (или) желающим принять их на воспитание, «Точка опоры»**

### 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, законным представителям детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, специалистами Региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры» (далее – Служба).

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон от 24.04.2008 N 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 29 марта 2000 N 275 «Об утверждении Правил передачи детей на усыновление (удочерение) и осуществления контроля за условиями их жизни и воспитания в семьях усыновителей на территории Российской Федерации и Правил постановки на учет консульскими учреждениями Российской Федерации детей, являющихся гражданами Российской Федерации и усыновленных иностранными гражданами или лицами без гражданства»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 N 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- 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 «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году;
- приказ Департамента социального развития Тюменской области от 15.08.2019 № 214-ап «Об организации работы по созданию региональной службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим и (или) желающим принять на воспитание детей, «Точка опоры»».

3. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – услуги) – услуги, оказываемые родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатели услуг) по вопросам развития, обучения, воспитания и социализации ребенка.

Психолого-педагогическая консультация представляет собой вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения, воспитания и социализации детей и направлена на практическое решение задач систематического контроля за ходом психического развития детей в целях его оптимизации и коррекции.

Методическая консультация представляет собой профессиональный совет специалиста Службы и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами развития, воспитания, обучения и социализации детей.

Консультационная помощь направлена на создание благоприятных условий в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

4. Целью оказания услуг является повышение компетентности Получателей услуг в вопросах развития, воспитания, образования и социализации детей, направленных на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

5. Услуги оказываются работниками Службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

Услуги оказываются квалифицированными специалистами, имеющими профильное образование, соответствующее профессиональным стандартам к занимаемой должности, прошедшими курсы повышения квалификации и/или профессиональную переподготовку по профилю деятельности.

6. Услуги оказываются следующим категориям граждан:

6.1. Родителям (законным представителям), нуждающимся в помощи в вопросах воспитания и образования детей;

6.2. Родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;

6.3. Гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

6.4. Родителям (законным представителям), чьи дети находятся на семейном обучении;

6.5. Родителям (законным представителям) детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

6.6. Родителям (законным представителям), нуждающимся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

7. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до Получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте АУ СОН ТО и ДПО «РСРЦН «Семья», а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций. Могут быть также подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для Получателей услуг для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

8. Все документы Службы, в т.ч. первичная документация Службы, подтверждающая фактическое оказание услуг, хранятся у специалистов Службы в течение 5 лет, после чего уничтожается уполномоченным лицом на основании акта.

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

9. Формы оказания услуг:

9.1. диспетчерское консультирование;

9.2. содержательное консультирование;

9.3. опрос с обратной связью по вопросам, входящим в компетенцию Службы;

9.4. планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей;

9.5. проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

10. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросам получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях.

11. Содержательное консультирование предполагает оказание специалистами Службы услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

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

13. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества специалистами Службы предполагает оказание коллективного обсуждения вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др.

14. Виды оказания услуг:

14.1. личные (очные) консультации;

14.2. дистанционные формы консультирования (по телефону, скайпу, видеосвязи);

14.3. выездные (очные) консультации на дом либо в другом, оборудованном для консультации месте.

15. Очная консультация предоставляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

16. Выездная (очная) консультация предоставляется по месту жительства Получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду и т.п.). Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению специалистов Службы.

17. Дистанционная консультация предоставляется по выбору Получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием сети Интернет, при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с Получателем услуги.

В случае если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, специалист Службы обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Получателя услуги, специалист Службы 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.

18. Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;

- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты;

- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;

- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;

- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

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

19. Услуга носит заявительный характер. Получатель услуги предоставляет специалистам Службы заявление на оказание индивидуальных устных консультаций по форме, определенной в приложении № 1 к настоящему Положению.

Для получения услуги Получатель услуг вправе не предоставлять персональные данные и

получать услугу анонимно, указав об этом в заявлении на оказание индивидуальных устных консультаций.

20. Специалистами Службы ведется журнал учета услуг в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Положению.

В случае получения услуг Службы анонимно в Журнале указываются только те данные, которые сообщил Получатель услуг (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) Получателя услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

21. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи оказывается бесплатно.

22. Услуги представляют собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант Службы.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса Получателем услуги в пределах вопросов развития, воспитания, образования и социализации детей, планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы Получателя услуги.

23. 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.). 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 осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

24. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам. Услуги оказываются как в рабочее, так и вне рабочее время, в зависимости от графика работы консультанта Службы и потребности семей с детьми.

Услуга предоставляется в порядке очереди непосредственно в момент обращения в Службу либо по взаимно согласованной предварительной записи различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично).

Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) формат услуги и продолжительность ее оказания определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

25. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами развития, воспитания, образования и социализации детей консультант сообщает об этом Получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

26. 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.

27. В зависимости от предварительного запроса Получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей.

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

29. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день. Запись к специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в срок до 10 календарных дней. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается.

30. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

При оказании услуги консультант соблюдает требования к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

31. Консультант Службы может осуществлять запись аудио / видео фиксации хода оказания услуги, только в случае письменного согласия Получателя услуги, в иных случаях осуществление аудио / видео записи в ходе оказания услуги по инициативе консультанта запрещается по любым мотивам.

Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания услуги только при наличии предварительного письменного информирования Службы / консультанта Службы.

32. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуги засчитывается в количестве одной.

33. Факт оказания услуги фиксируется в Журнале, в форме утвержденной локальными актами Службы, и имеет документальное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронный обращений, заявления об оказании индивидуальных устных консультаций и иные документы, подтверждающие факт оказания услуг). После оказания услуг по очному консультированию консультантом составляется акт о предоставлении индивидуальных устных консультаций по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

34. Получателю услуги предоставляется возможность оценить качество услуг Службы (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее), но не позднее 3 (трех) календарных дней с момента оказания услуги.

Критериями оценки предоставляемых услуг являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультирование, требованиям действующего законодательства.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности Получателями услуги. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста Службы.

35. Муниципальные супервизоры и сами консультанты контролируют порядок записи на консультацию, ход проведения консультаций, составление отчетности по результатам оказанных услуг, проверяют и устанавливают категории получателей услуг.

36. Специалисты Службы несут установленную действующим законодательством ответственность за нарушение прав и охраняемых законом интересов Получателей услуг.

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

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

Оказанию услуги Службы может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия специалистов Службы с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном

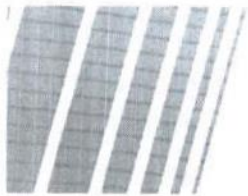
режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

38. Помещение должно быть оснащено 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, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

39. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

40. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

41. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с Получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста Службы.



**ТОЧКА  
ОПОРЫ**

**ПРОЕКТ /2021**  
Тюменская область



Региональная служба психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей и (или) желающим принять их на воспитание, «Точка опоры»

(место оказания услуги, наименование муниципального образования)

**ЗАЯВЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_**  
**НА ОКАЗАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСТНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ**

Ф.И.О. (без сокращения) родителя/законного представителя несовершеннолетнего, желающего получить индивидуальную устную консультацию:

Ф.И.О. несовершеннолетнего, возраст (полных лет), пол ребенка

Прошу оказать услуги: провести индивидуальную устную консультацию по вопросам образования и воспитания детей

На обработку, включающую сбор, систематизацию, хранение, использование, распространение (в том числе передачу) и включение в регистр получателей услуг персональных данных о себе и представляемом гражданине в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных": \_\_\_\_\_ (согласен/не согласен).

Получатель услуг:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год  
(подпись) (ФИО) (дата)

**АКТ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ**  
**ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСТНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ**

1. Получателю услуг предоставлены следующие услуги:

№ п/п	Наименование предоставленных услуг	Дата предоставления услуги	Время предоставления услуги	Условия предоставления услуги
1	Информирование об особенностях развития ребенка, способах взаимодействия с ним			- очно;  - дистанционно: Видеосвязь; Скайп; Телефон  - выезд на дом или в другое оборудованное место
2	Информирование по вопросам защиты прав детей в сфере образования			
3	Информирование по вопросам образования детей			
4	Информирование по вопросам воспитания ребенка			
5	Методическое консультирование по вопросам образования детей			
6	Другие услуги			

2. Услуги предоставлены в полном объеме, Получатель услуг претензий к качеству оказания услуг не имеет.

Оцените качество предоставленной услуги (консультации), полезность полученной информации для Вас, используя оценки (обвести): 1 2 3 4 5

Адрес электронной почты Получателя услуги \_\_\_\_\_

Поставщик услуг:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО консультанта Региональной службы)

Получатель услуг:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (инициалы, фамилия)



