Утверждаю _____

Директор Н.Л. Мишенина

«06» мая 2019 г.

Положение о региональном ресурсном центре (РРЦ) поддержки семей с детьми, в т.ч. с инвалидностью

Региональный ресурсный центр (далее – РРЦ) поддержки семей с детьми, в том числе с инвалидностью является самостоятельным отдельным долгосрочным проектом Омской региональной общественной организации инвалидов «Планета друзей», реализуемый на территории города Омска и Омской области, финансируемый за счет средств федерального бюджета, областного бюджета, собственных средств организации, привлеченных внебюджетных средств, частных пожертвований граждан и российских компаний. Деятельность РРЦ не является лицензионной, не требует специального получения лицензии или других разрешающих документов.

Цель: создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей, в том числе с инвалидностью.

Задачи:

- создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно- нравственных традиций, семейных отношений;

- повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства;
- создание регионального ресурсного центра (РРЦ) поддержки родителей/законных представителей, воспитывающих детей, граждан, готовых принять на воспитание ребенка, оставшегося без попечения родителей, в том числе с инвалидностью.

Информирование получателей услуг оказывается с использованием различных информационных каналов (интернет, печатная продукция, радио, теле и видеоинформирование), с подготовкой разъяснительных материалов, что увеличит эффективность реализации проекта.

ОРООИ «Планета друзей», в составе которой создается РРЦ, обеспечивает размещение документов, связанных с работой РРЦ, а также контактных данных РРЦ, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет, учитывая участие органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на сайтах субъекта Российской Федерации.

Деятельность РРЦ направлена на психолого-педагогическое, методическое, консультативное обслуживание родителей (законных представителей), воспитывающих детей, в том числе с инвалидностью, родителей, готовых принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей, реализацию права семьи и детей на защиту и помощь, обеспечение психологической защищенности родителей (законных представителей), поддержку и укрепление их психологического здоровья, взаимодействие с различными службами в сфере психологической работы, участие в проведении единой политики психолого-педагогической помощи и социальной защиты, возрождение духовных начал в человеке, в связи с чем РРЦ осуществляет:

- оказание квалифицированной психолого-педагогической и психотерапевтической, методической, консультационной помощи родителям (законным представителям) детей раннего возраста и до 18 лет включительно, родителям, находящимся в трудной жизненной ситуации, родителям, готовящимся принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей, в т.ч. с инвалидностью;
- профилактику девиантных форм поведения, суицидов, проведение мероприятий для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями;
- мероприятия по повышению стрессоустойчивости и психологической культуры родительского сообщества, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения;
- консультирование по вопросам развития и возрастных особенностей детей, родительско-детских отношений, формирования супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, межличностных отношений, и другим вопросам;
- психологическую коррекцию нарушений общения у детей, искажений в психологическом развитии ребенка, неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения, конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания ребенка, нарушений супружеских отношений;
- оказание помощи семье в воспитании детей, обучении детей и родителей здоровому образу жизни, поддержании психологического и физического здоровья, успешном разрешении семейных конфликтов и в других вопросах;
- организацию деятельности групп взаимоподдержки, создание клубов общения, проведение мероприятий по проблемам, входящим в компетенцию РРЦ;
- пропагандистскую, организационную, издательскую, просветительскую деятельность;

- регулярный анализ обращений в РРЦ, разработку рекомендаций для родителей (законных представителей) по профилактике кризисных явлений, а также рекомендаций по совершенствованию психолого-педагогической внутрисемейной ситуации;
- организацию выступлений в средствах массовой информации по актуальным психолого-социальным, социально-педагогическим проблемам, психолого-педагогическим вопросам.

РРЦ, имеющий областной статус, выполняет также следующие задачи:
- выездное консультирование родителей (законных представителей) на территории муниципальных районов Омской области;
- осуществление повышения квалификации работников РРЦ.

Направления деятельности РРЦ могут корректироваться в зависимости от социально-демографической и экономической ситуаций в регионе, национальных традиций, нуждаемости населения в конкретных видах поддержки и других факторов.

Виды услуг:

Деятельность РРЦ осуществляется очно на территории города Омска, дистанционно через средства мобильной связи и Интернет-соединения, очно в период проведения выездных мероприятий в муниципальные районы Омской области.

Ежемесячно составляется план-график оказания услуг, которые реализуются в трех видах: очная, дистанционная, выездная. Услуги оказания психолого-педагогической, консультационной или методической помощи родителям/законным представителям, гражданам готовым принять на воспитание в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в т.ч. с инвалидностью в РРЦ оказываются ежедневно. Срочные виды услуг оказываются по телефону. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении РРЦ (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация), оказание услуги

дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации РРЦ). Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан, РРЦ обеспечивает возможность дистанционного получения услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется гражданам, проживающим в отдаленных районах области, не имеющих возможности оставить ребенка дома и выехать на консультацию, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения РРЦ, инвалидам первой и второй групп, гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющихся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности РРЦ, либо по решению РРЦ и запросу получателя услуги. Право выбора консультанта в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется РРЦ с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

Дистанционная консультация. Может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Получатель услуги может выбрать удобный ему телекоммуникационный сервис из имеющихся в доступе РРЦ. Как минимум один телекоммуникационный сервис, имеющийся в доступе сотрудников РРЦ позволяет демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации. Для обеспечения бесперебойной связи обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость Интернет-соединения позволяет использование аудио- и видеосвязь, а также должна

позволяет консультанту демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант имеет возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл — техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем РРЦ, включая лиц, не являющихся специалистами РРЦ и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны РРЦ, РРЦ обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, РРЦ 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.

Порядок обращения в региональный ресурсный центр (РРЦ).

Граждане имеют право обратиться в РРЦ лично, по телефону, направить письменное заявление. Допускается анонимное обращение граждан для получения отдельных видов помощи. Общение между гражданами и работниками РРЦ может происходить и вне учреждения. По просьбе граждан в связи с объективной невозможностью посещать РРЦ работники РРЦ могут оказывать психолого-педагогические, методические или консультационные услуги на дому.

Обслуживание граждан в РРЦ производится бесплатно.

Решение о психолого-педагогической, методической, консультационной поддержке принимается исходя из их реальной необходимости, способности граждан самостоятельно решить часть

собственных проблем, возможностей, имеющихся у РРЦ, и других объективных обстоятельств. При необходимости может собираться консилиум, в котором принимают участие работники РРЦ.

Структура РРЦ

Организация процесса психолого-педагогического, методического или консультационного обслуживания родителей (законных представителей) детей, родителей, готовых принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей, детей с инвалидностью в РРЦ регламентируется планом работы Центра (перспективным и календарным), другими планами, графиками и расписаниями деятельности РРЦ, разрабатываемыми и утверждаемыми директором РРЦ самостоятельно.

В состав РРЦ включены следующие отделения:

- приема родителей (законных представителей), которое создано для организации приема родителей (законных представителей), выявления потребностей в психолого-педагогических, методических или консультационных услугах у семей, воспитывающих детей, в т.ч. с инвалидностью, у граждан, готовых принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей; первичного и, при необходимости, последующих приемов родителей (законных представителей) в РРЦ, выявления имеющихся у них потребностей в психолого-педагогических, методических или консультационных услугах, направления в соответствующие функциональные подразделения РРЦ, получения родителями (законным представителями), воспитывающими детей психолого-педагогической, методической или консультационной помощи.

- консультативное отделение создано в целях защиты прав и интересов родителей (законных представителей), их адаптации в обществе путем содействия в решении психологических, педагогических, методических и юридических вопросов, в связи с чем оно осуществляет: консультирование по вопросам психолого-педагогического обслуживания родителей (законных представителей); содействие в решении психолого-

педагогических, методических, консультационных вопросов, входящих в компетенцию работников РРЦ; оказание психологической помощи, в том числе экстренной, по телефону; решение вопросов повышения квалификации работников РРЦ; информирование населения, в том числе через средства массовой информации, о деятельности РРЦ. Обращение родителей (законных представителей) в консультативное отделение может производиться как в открытой, так и в анонимной форме. Первичный прием родителей (законных представителей) или граждан, планирующих взять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей проводиться исключительно в очной форме.

- отделение психолого-педагогической помощи создано для повышения психологической устойчивости и формирования психологической культуры родителей (законных представителей), в первую очередь в сферах межличностного, семейного и родительского общения; помощи родителям (законным представителям) в создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата; содействия родителям (законным представителям) в преодолении конфликтных ситуаций и иных нарушений супружеских и семейных отношений; помощи родителям (законным представителям), испытывающим трудности в воспитании детей, ознакомления с особенностями психологии детского возраста; предотвращения возможного эмоционального и психического кризиса у родителей (законных представителей); психологической адаптации родителей (законных представителей) к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни. Отделение осуществляет: помощь родителям (законным представителям) в воспитании детей, обучении детей и родителей здоровому образу жизни, поддержании психического и физического здоровья, успешном разрешении семейных конфликтов и иных вопросов; психологическое обследование личности, анализ поведения, тестирование для определения оптимального варианта психолого-педагогической

помощи; психологическую коррекцию нарушений общения у детей, искажений в психическом развитии ребенка, неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения, конфликтных взаимоотношений родителей с детьми и подростками, неадекватных родительских установок воспитания ребенка, нарушений супружеских отношений; диагностику психофизического, интеллектуального и эмоционального развития ребенка, изучение его склонностей и способностей, степени готовности к обучению в школе; психологические тренинги по снятию состояний тревожности, нервно-психической напряженности у родителей (законных представителей), преодолению неадекватных форм поведения и другим направлениям; организацию деятельности групп взаимоподдержки, создание клубов общения, разработку и проведение циклов бесед, круглых столов и т.п.; разработку рекомендаций и осуществление взаимодействия с семьями в случае возникновения ситуации с дезадаптацией детей для обеспечения преемственности коррекционно-реабилитационных мероприятий с ними в домашних условиях.

В РРЦ могут открываться иные структурные подразделения, деятельность которых отвечает требованиям времени, в том числе отделение экстренной психологической помощи и др.

Порядок оказания консультативной услуги.

Консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Размещение информации о ключевых органах и организациях организуется публично на стенде в месте очного получения услуги и в сети Интернет на сайте организации, на странице РРЦ (информация о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

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

В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров 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 нормативно-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, предоставленные получателем консультации, не осуществляется.

Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены РРЦ.

Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. РРЦ в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако он не обязателен, так как получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случаях, когда у него вновь возникает такая потребность. Запись на консультацию осуществляется посредством телефонного обращения на номер РРЦ или при личном обращении в РРЦ. Получателю услуги предоставляется возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в

рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организация не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение неограниченного количества услуг в рамках проекта.

Требования к работникам РРЦ (консультантам).

С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов в РРЦ принимаются граждане на работу на основании трудового договора, либо на основании гражданско-правового договора об оказании услуг с конкретным специалистом. Для работающих по трудовому договору граждан предусмотрено внесение изменений в должностные инструкции с включением туда пунктов, касающихся работы в РРЦ.

Квалифицированным работником признается работник РРЦ, имеющий педагогическое, медицинское образование, или образование в сфере социального обслуживания не ниже профессионального, имеющий стаж работы не менее 1 года. Выбор консультанта предоставляется получателю услуги, предоставляется возможность обратиться за консультацией не просто в РРЦ к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. При этом в случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, такая ситуация не должна рассматриваться как превышение времени ожидания оказания услуги, определенного РРЦ. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению РРЦ с согласия либо по инициативе получателя услуги. С согласия специалистов

информация об образовании, квалификации и опыте работы размещается на сайте организации, в составе которой создан РРЦ.

Специалисты РРЦ в течение первого года работы проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации объемом не менее 72 часов, а далее не реже одного раза в пять лет. Учитывается, что оказание услуг — это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание обучения учитывает специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

Специалисты РРЦ имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация предоставляется в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

Конфиденциальность информации.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах РРЦ. Осуществление записи хода консультации по инициативе РРЦ, либо консультанта, либо, получателя услуги запрещается по любым мотивам.

Оценка качества предоставляемой услуги (консультации).

После оказания услуги получателю услуги по желанию предоставляется возможность оценить качество полученной услуги. В обязательном порядке в журнале ведения консультаций, утвержденным приказом по организации выставляется цифровая оценка от 1 до 5,

оценивающая качество предоставляемой услуги, где 5 – отлично оказанная услуга.

Получатели услуги

Получателями услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей, в т.ч. с инвалидностью;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в т.ч. с инвалидностью.

Материально-техническое обеспечение оказания услуг

Оказание услуг проводится в отдельных кабинетах в помещениях для приема граждан по адресам: г. Омск, ул. Иртышская набережная, д. 26, ул. Лермонтова, д. 57, ул. 70 лет Октября, д. 20/1. Помещения соответствуют санитарно- эпидемиологическим и иным требованиям, оборудованы необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном кабинете одновременно не допускается. В ходе оказания услуги обеспечивается конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту РРЦ.

РРЦ оснащается оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. РРЦ имеет возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста РРЦ.

В рамках РРЦ имеется мобильная служба, предполагающая выезды к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги. Лицо, обеспечивающее в таком случае перевозку специалиста РРЦ для оказания услуги, не должно соответствовать описанным выше требованиям к специалистам РРЦ.

Нормативно-правовая база

Деятельность РРЦ регулируется Положением о РРЦ, разработанным ОРООИ «Планета друзей» в рамках реализации проекта, локальными нормативными актами организации.

Условия 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, в т.ч. с инвалидностью, в РРЦ, созданы с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.