

КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска
«ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ»
(МБУ ДО г. Мурманска ППМС – Центр)

Рассмотрено на педагогическом совете
МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центра
протокол от 04.03.2024 № 2

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБУ ДО г. Мурманска
ППМС-Центра
М.М. Белоброва
приказ от 18.03.2024 № 64

**Положение о дистанционном консультировании в муниципальном
бюджетном учреждении дополнительного образования
г. Мурманска «Центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи»**

Мурманск, 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о дистанционном консультировании (далее - Положение) в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования г. Мурманска «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Центр) регламентирует использование дистанционных технологий для осуществления консультирования родителей/законных представителей, педагогов, несовершеннолетних, специалистов, осуществляющих социальное обслуживание, медицинских организаций, других организаций по вопросам воспитания, обучения и коррекции нарушений развития детей с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением (далее – клиентов) специалистами Центра.

1.2. Дистанционное консультирование представляет собой консультирование с использованием технологий, реализуемых с применением информационно-коммуникативных технологий.

1.3. Дистанционное консультирование специалистами Центра клиентов направлено на создание благоприятных условий, способствующих преодолению трудностей, возникающих в процессе обучения и развития обучающихся образовательных учреждений/организаций, воспитания в семье.

1.4. Правовыми основами использования дистанционных форм взаимодействия специалиста и родителей/законных представителей являются:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. N 1678 "Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ";
- Распоряжение Минпросвещения России от 28.12.2020 №Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях»;
- Правила приема в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г. Мурманска «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», утвержденные приказом МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центра от 19.01.2022 № 7;

1.5. Клиентами дистанционного консультирования являются родители (законные представители), педагоги образовательных учреждений, из числа несовершеннолетних являются обучающиеся от 14 до 18 лет.

1.6. Дистанционное консультирование осуществляют педагоги-психологи, учителя-логопеды, учителя-дефектологи, социальные педагоги Центра.

1.7. Контроль за осуществлением дистанционного консультирования осуществляет администрация Центра.

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Цель дистанционного консультирования - повышение доступности услуг психолого-педагогической помощи обучающимся, родителям/законным представителям, педагогическим работникам образовательных учреждений/организаций.

2.2. Задачи дистанционного консультирования:

- оказание психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся;
- консультирование по вопросам предупреждения неблагополучия детей и подростков в образовательной и социальной среде;
- оказание методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, по вопросам реализации основных общеобразовательных программ обучения и воспитания обучающихся, организации инклюзивного образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью;
- оказание консультативной помощи родителям/законным представителям, работникам образовательных организаций, организаций, осуществляющих социальное обслуживание, медицинских организаций, других организаций по вопросам воспитания, обучения и коррекции нарушений развития детей с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1. В Центре основанием для проведения дистанционного консультирования является заявка клиента, полученная через обращение на официальном сайте Центра в разделе «Онлайн запись на дистанционную психолого-педагогическую консультацию (проводится на площадке Яндекс Телемост)».

3.2. Если заявка направлена по электронной почте Центра, то в течение 5 рабочих дней после получения заявки специалист Центра, ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с инструкцией по подключению к дистанционному консультированию (Приложение №6).

3.3. В Центре реализуются следующие виды дистанционного консультирования:

- онлайн консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью социальных сетей);
- телефонное консультирование;
- консультирование по электронной почте.

3.4. По времени и срокам проведения:

- экстренное/единовременное;
- пролонгированное (сроки, регулярность определяются специалистом после обсуждения на заседании психолого-педагогического консилиума или по согласованию с администрацией Центра).

3.5. Онлайн консультирование может проводиться в индивидуальной или групповой форме.

3.6. Вид проведения онлайн консультирования определяет самостоятельно специалист.

4. РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- 4.1. Специалист информирует клиента о дате, времени и виде дистанционного консультирования по электронной почте или по телефону. Средство для информирования клиента зависит от способа получения заявки на дистанционное консультирование.
- 4.2. За 15 минут до начала дистанционного консультирования специалист организует рабочее место, осуществляет проверку технического оборудования, исправность работы программы, посредством которой будет осуществляться дистанционное консультирование.
- 4.3. Если по техническим причинам организовать дистанционное консультирование не представляется возможным, специалист обязан доложить об этом администрации Центра, объяснить причину. Если причина является уважительной, администрация Центра разрешает специалисту определить другую дату проведения дистанционного консультирования. Специалист должен сообщить клиенту о переносе даты и времени дистанционного консультирования незамедлительно.
- 4.4. Консультирование проводится с соблюдением принципа конфиденциальности, на добровольной основе, длительность онлайн консультирования не более 1 часа 30 минут.
- 4.5. По результатам консультации специалист дает клиенту рекомендации, а также договаривается о дате и времени следующего консультирования, если в нем есть необходимость или договаривается о пролонгированных дистанционных консультациях, либо о переходе на консультирование в очном формате.
- 4.6. По итогам проведения дистанционного консультирования специалист может предоставить клиенту материалы, соответствующие тематике запроса: статьи, ссылки, нормативно-правовые документы.
- 4.7. По итогам проведения индивидуального дистанционного консультирования специалист заполняет журнал учета дистанционного консультирования, протокол дистанционного консультирования.
- 4.8. По итогам группового консультирования специалистом, ответственным за групповую консультацию, составляется реестр участников.
- 4.9. Консультации по электронной почте осуществляются в виде переписки с родителями/законными представителями, педагогическими работниками организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
- 4.10. Секретарь/делопроизводитель Центра, регистрирует электронное обращение в день получения и адресует специалисту.
- 4.11. Специалист в течение 3 рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении с официальной почты Центра.
- 4.12. Дистанционное консультирование может осуществляться специалистом как в учреждении, так и с домашнего компьютера (при организации удаленной работы) в соответствии с утвержденным рабочим графиком Центра.
- 4.13. Основаниями для отказа в предоставлении дистанционного консультирования являются:
- нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов Центра;

- не этичное или агрессивное поведение клиента;
- состояние болезни как клиента, так и специалиста;
- состояние наркотического или алкогольного опьянения клиента;
- нахождение в шумном и/или публичном месте (общественный транспорт, кафе, магазин и т.д.);
- отсутствие регистрации места жительства клиента на территории г. Мурманска.

5. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- 5.1. Техническое сопровождение дистанционного консультирования осуществляет Центр.
- 5.2. Рабочее место для проведения дистанционного консультирования в Центре оборудуется персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудио колонками (или) наушниками, принтером или МФУ).
- 5.3. Для проведения дистанционного консультирования необходима программа Яндекс-Телемост, установленная на компьютере. Компьютер должен быть подключен к сети Интернет и установлено определенное программное обеспечение для проведения дистанционного консультирования.
- 5.4. Для проведения телефонного консультирования необходимо наличие телефона с гарнитурой.
- 5.5. Для проведения консультирования по электронной почте необходимо иметь доступ к электронной почте.

6. ДОКУМЕНТАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- 6.1. Заявление о проведении дистанционного консультирования (Приложение №1).
- 6.2. Согласие на обработку персональных данных (Приложение №2)
- 6.3. Журнал учёта дистанционного консультирования (Приложение № 3).
- 6.4. Протокол дистанционного консультирования (Приложение № 4).
- 6.5. Реестр участников группового онлайн консультирования (Приложение №5)
- 6.6. Протокол консультирования педагога (Приложение №7).

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора Центра.
- 7.2. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения работников Центра персонально под подпись.
- 7.3. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте Центра в сети Интернет.

Форма электронной заявки на проведение дистанционного консультирования

Форма 1 для родителя (законного представителя)

**ЗАЯВЛЕНИЕ РОДИТЕЛЯ (ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ)
НА ОНЛАЙН КОНСУЛЬТАЦИЮ**

Директору МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центра
М.М. Белобровой

Ф.И.О. родителя (законного представителя)

Прошу провести в МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центре психолого-педагогическое консультирование в отношении моего ребёнка (моих детей):

Ф.И.О. ребёнка

Число, месяц, год рождения ребёнка

Адрес места жительства ребёнка

Реквизиты свидетельства о рождении ребёнка, паспорта несовершеннолетнего

Номер телефона родителя

Адрес электронной почты

Реквизиты документа, подтверждающего установление опеки при наличии

С уставом, документами, регламентирующими организацию и осуществление консультативной деятельности, правами, связанными с проведением консультирования в МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центре ознакомлен(а).

Дата заполнения заявления

Форма 2 для несовершеннолетнего заявления для несовершеннолетнего

ЗАЯВЛЕНИЕ ДЛЯ ДОСТИГШЕГО 14 лет

Директору МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центра
М.М. Белобровой

Ф.И.О. несовершеннолетнего, достигшего 14 лет

Прошу провести мне в МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центре психолого-педагогическую консультацию:

Ф.И.О. ребенка

Число, месяц, год рождения

Адрес места жительства

Реквизиты паспорта: серия, номер, кем и когда выдан

Номер телефона

Адрес электронной почты

С уставом, документами, регламентирующими организацию и осуществление консультативной деятельности, правами, связанными с проведением консультирования в МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центре ознакомлен(а).

Дата заполнения заявления

Форма 1 для родителя (законного представителя)

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных родителей (законных представителей) и персональных данных ребенка

Ф.И.О родителя (законного представителя)

Проживающий (ая) по адресу:

Документ удостоверяющий личность: серия, номер, кем и когда выдан

Ф.И.О. ребенка чьим родителем (законным представителем) являюсь

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие муниципальному бюджетному учреждению дополнительного образования г. Мурманска «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Центр), находящемуся по адресу осуществления деятельности, в том числе образовательной: 183014, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 1, на обработку моих персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в целях обеспечения наиболее полного исполнения Центром своих обязанностей, обязательств и компетенций, определенных Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Мурманской области от 22.12.2014 № 2416 «Об утверждении регионального стандарта услуги по сопровождению замещающих семей».

Перечень персональных данных несовершеннолетнего, предоставляемых для обработки: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, адрес места жительства (регистрации), контактный телефон (при наличии), данные о месте обучения (при наличии), заключение психолого-медико-педагогической комиссии, медицинское заключение (при наличии), справка бюро медико-социальной экспертизы, подтверждающая установление инвалидности (при наличии), индивидуальная программа реабилитации или абилитации ребенка-инвалида (при наличии), фото и видеоматериалы.

Я предоставляю Центру право осуществлять любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Я уведомлен(а) о своем праве отозвать настоящее Согласие в любое время. Отзыв производится по моему письменному заявлению в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

Настоящее Согласие вступает в силу со дня его предоставления (подписание субъектом персональных данных) и действует до момента отзыва на основании письменного заявления в произвольной форме.

В случае отзыва согласия на обработку персональных данных, Центр вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в пп. 2-11 ч.1 ст.6, и ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласен на обработку персональных данных

Дата заполнения заявления

Кратко опишите проблему

Принимаю условия онлайн консультации.

Для онлайн консультации необходимо:

Стабильное интернет-соединение, наушники, видеосвязь.

Отсутствие посторонних в помещении где вы находитесь во время консультации.

Специалист в праве отказать вам в консультации если вы находитесь в шумном публичном месте (кафе, транспорт). Не допускается нахождение клиентов в состоянии болезни, алкогольного или наркотического опьянения.

Форма 2 для несовершеннолетнего

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных несовершеннолетнего ребенка

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

Ф.И.О

Проживающий (ая) по адресу:

Документ удостоверяющий личность: серия, номер, кем и когда выдан

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие муниципальному бюджетному учреждению дополнительного образования г. Мурманска «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Центр), находящемуся по адресу осуществления деятельности, в том числе образовательной: 183014, г. Мурманск, ул. Баумана, д. 1, на обработку моих персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в целях обеспечения наиболее полного исполнения Центром своих обязанностей, обязательств и компетенций, определенных Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Мурманской области от 22.12.2014 № 2416 «Об утверждении регионального стандарта услуги по сопровождению замещающих семей».

Перечень персональных данных несовершеннолетнего, предоставляемых для обработки: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, адрес места жительства (регистрации), контактный телефон (при наличии), данные о месте обучения (при наличии), заключение психолого-медико-педагогической комиссии, медицинское заключение (при наличии), справка бюро медико-социальной экспертизы, подтверждающая установление инвалидности (при наличии), индивидуальная программа реабилитации или абилитации ребенка-инвалида (при наличии), фото и видеоматериалы.

Я предоставляю Центру право осуществлять любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Я уведомлен(а) о своем праве отозвать настоящее Согласие в любое время. Отзыв производится по моему письменному заявлению в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

Настоящее Согласие вступает в силу со дня его предоставления (подписание субъектом персональных данных) и действует до момента отзыва на основании письменного заявления в произвольной форме.

В случае отзыва согласия на обработку персональных данных, Центр вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в пп. 2-11 ч.1 ст.6. и ч.2 ст.10 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласен на обработку персональных данных

Дата заполнения заявления

Кратко опишите проблему

Принимаю условия онлайн консультации.

Для онлайн консультации необходимо:

Стабильное интернет-соединение, наушники, видеосвязь.

Отсутствие посторонних в помещении где вы находитесь во время консультации.

Специалист в праве отказать вам в консультации если вы находитесь в шумном публичном месте (кафе, транспорт). Не допускается нахождение клиентов в состоянии болезни, алкогольного или наркотического опьянения.

Форма 3 для педагога

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОНЛАЙН КОНСУЛЬТАЦИЮ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

Директору МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центра
М.М. Белобровой

*

Фамилия Имя Отчество

*

Место работы

*

Должность

*

Контактный телефон

*

Адрес электронной почты

*

Прошу оказать мне психолого -педагогическую онлайн консультацию. С уставом, документами, регламентирующими организацию и осуществление консультативной деятельности в МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центре ознакомлен(а).

Принимаю условия обработки персональных данных

*

Краткий запрос

Записаться

Журнал учета дистанционного консультирования (д/к)

№ п/п общий	№ п/п Текущем месяце	Дата консультации	ФИО обратившегося	ФИО Несовершеннолетнего, возраст
----------------	----------------------------	----------------------	----------------------	--

Адрес электронно й почты	Причина обращения (код)	Результат консультации	ФИО консультанта	Примечание
--------------------------------	-------------------------------	---------------------------	---------------------	------------

Протокол дистанционного консультирования

МБУ ДО г.Мурманска ППМС – Центр

К договору № _____

**Протокол дистанционной психологической консультации
(первичная)**

Дата онлайн консультации: « ____ » _____ 202_г.

Ф.И.О. обратившегося: _____

Электронный адрес, контактный телефон: _____

I. Сведения общего характера.

Анкетные данные ребенка и основные сведения о семье.

ФИО ребенка: _____

Дата рождения ребенка: _____

Возраст ребенка на момент обращения: _____

ОУ, которое посещает ребенок: _____

Учреждение системы доп. образования, которое посещает ребенок:

Мать – (возраст, образование, характер работы):

Отец – (возраст, образование, характер работы):

Другие члены семьи (возраст, образование, характер работы):

Изменения в составе семьи с момента рождения ребенка:

Сведения о бытовых, материальных условиях жизни (наличие места для отдыха, занятий, сна и др.):

Особенности перинатального периода развития ребенка (с указанием факторов риска):

Состояние здоровья ребенка (наличие травм, перенесенных операций, учет у узких специалистов, особенности сна, питания, соблюдение режима дня и др.):

Особенности воспитания ребенка (кто ухаживал за ребенком в первый год жизни, с какого возраста поступил в ДООУ, ОУ, наличие жалоб воспитателей, учителей, др.):

Развитие ребенка в младенчестве, раннем и дошкольном возрасте (уровень сенсомоторного развития, общий эмоциональный фон, появление речи, овладение навыками самообслуживания, игры, любимые занятия, отношения со сверстниками):

Развитие ребенка в школьном возрасте (адаптация к школьной жизни, отношение к учебе, выполнение д/з, отношения с одноклассниками, учителями, участие в общественной жизни школы):

Что важно отметить в истории жизни ребенка, с точки зрения обратившегося:

II. Изложение проблемы, прояснение запроса (со слов клиента в чём видит проблему, с чем связывает) _____

III. Анализ проблемы (Что предпринимал клиент для устранения, в чём собственная роль клиента _____ в _____ проблеме _____ по _____ его мнению) _____

**IV. Диагностический
инструментарий** _____

Дополнительные сведения:

V.

Заключение

—

VI.

Рекомендации

—

Подпись специалиста

**Протокол психологической консультации
(повторная)**

Дата онлайн консультации: «___» _____ 202_г.

Ф.И.О. обратившегося: _____

Электронный адрес, контактный телефон: _____

I. Уточнение запроса (со слов клиента, что считает необходимым проработать)

II. Результаты диагностического обследования

III. Анализ проблемы (выполнение рекомендаций клиентом)

IV. Проработка проблемы (применяемые техники, методы, приемы консультирования)

V. Постановка цели дальнейшей работы /Заключение

VI. Рекомендации

Подпись специалиста _____

Реестр участников группового онлайн консультирования

Дата консультации: _____

Ф.И.О. специалиста: _____

Тематика консультирования _____

№ п/п	Фамилия, имя, отчество клиента	Примечание

Письмо с инструкцией по подключению к дистанционному консультированию

Здравствуйте!

Вы записаны на дистанционную психолого-педагогическую консультацию к педагогу-психологу _____ на дату _____ время _____

Консультация будет проводиться посредством Яндекс Телемост в указанное время Вам необходимо перейти по ссылке: _____

ВАЖНО!

Для онлайн консультации необходимо стабильное интернет-соединение, отсутствие посторонних людей в пространстве где вы находитесь во время консультации. Примерное время консультации 1,5 часа. Камера во время встречи должна быть всегда включена. Специалист в праве отказать в консультировании если Вы находитесь в шумном, публичном месте (кафе, транспорт). Не допускается нахождение клиентов на онлайн консультации в состоянии болезни, алкогольного или наркотического опьянения.

Порядок работы с Яндекс Телемост:

1. Откройте **Телемост**.
2. Выберите Подключиться. Введите номер встречи вручную или скопируйте и вставьте ссылку на нее.
3. Если вы подключаетесь впервые, разрешите **Телемосту** доступ к микрофону и камере.
4. Нажмите Подключиться.

С уважением,

МБУ ДО г. Мурманска ППМС-Центр

89522933161, 56-20-23

№ п.п: _____

Дата обращения: _____

Протокол индивидуального консультирования педагога

Ф.И.О. консультируемого:

Направление деятельности:

Место работы:

Должность: _____

Стаж работы: _____

Цель обращения (запрос):

Подпись консультируемого специалиста: _____