Министерство социальной защиты населения Забайкальского края

ПРИКАЗ

«30» декабря 2016 г. № 1947

г. Чита

В целях реализации комплекса мер Забайкальского края по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи, утвержденного приказом Министерства социальной защиты населения Забайкальского края от 02 августа 2016 года № 1060, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок проведения психолого-педагогического консультирования семей с детьми (приложение №1).
2. Утвердить Порядок проведения психолого-педагогической диагностики семей с детьми (приложение № 2).
3. Утвердить Порядок оказания психолого-педагогической помощи семьям с детьми (приложение № 3).
4. Отделу семейной политики Министерства социальной защиты населения Забайкальского края (Турицына В.В.) довести данный приказ до директоров государственных учреждений социального обслуживания Забайкальского края.
5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра Пояркову З.Д.

Министр А.М. Федотов

Приложение № 1
к приказу Министерства
социальной защиты населения
Забайкальского края

ПОРЯДОК
проведения психолого-педагогического консультирования семей с детьми

1. Общие положения

1.1. Порядок проведения психолого-педагогического консультирования семей с детьми (далее - Порядок) разработан в соответствии с приказом Министерства социальной защиты населения Забайкальского края от 02 августа 2016 года № 1060 «Об утверждении комплекса мер по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи».

1.2. Объектом психолого-педагогического консультирования является семья (отдельные члены семьи), нуждающаяся в консультировании по вопросам возрастных и индивидуальных особенностей детей, гармонизации детско-родительских отношений, повышении психологической компетентности родителей в вопросах воспитания и развития детей.

1.3. Субъектами психолого-педагогического консультирования являются психологи, педагоги-психологи, осуществляющие социальное сопровождение семей с детьми.

1.4. Психолого-педагогическое консультирование проводится по личному заявлению получателя психолого-педагогического консультирования и в соответствии с условиями договора о социальном сопровождении семьи с детьми.

2. Сущность, цель, задачи и принципы психолого-педагогического консультирования

2.1. Сущность психолого-педагогического консультирования заключается в выработке специальных рекомендаций по изменению тех или иных неблагоприятных психологических, педагогических и иных факторов, затрудняющих функционирование семьи или нормальную адаптацию ее членов.

2.2. Цель психолого-педагогического консультирования состоит в восстановлении или преобразовании связей членов семьи друг с другом, гармонизации отношений как внутри семьи с детьми, так и семьи с детьми с социумом.

2.3. Задачи психолого-педагогического консультирования:

2.3.1. Повышение психологической компетентности родителей в вопросах воспитания и развития детей в семье, проведение

консультационной работы по вопросам возрастных и индивидуальных особенностей членов семьи с детьми;

2.3.2. Эмоциональная поддержка семей с детьми, снижение повышенной напряженности межличностных отношений в семьях с детьми;

2.3.3. Обучение семей с детьми методам контроля и саморегуляции психоэмоционального состояния;

2.3.4. Содействие в решении личностных проблем детей и родителей, в выработке позитивного настроя семей (членов семей) к решению проблем;

2.3.5. Формирование позитивного отношения семьи (членов семьи) к социальному окружению.

2.4. Принципы психолого-педагогического консультирования.

Психолого-педагогическое консультирование осуществляется на принципах:

законности;

соблюдения прав человека и уважения достоинства личности;

добровольности;

конфиденциальности;

индивидуального и дифференцированного подхода;

учета возрастных и личностных особенностей.

3. Формы психолого-педагогического консультирования

3.1. Консультирование может проводиться в индивидуальной и групповой формах.

3.2. .Индивидуальная форма - консультирование одного члена семьи с детьми.

3.3. Групповая форма - консультирование нескольких или всех членов семьи с детьми.

3.4. Выбор формы психолого-педагогического консультирования зависит от запроса, поступившего от семьи с детьми или ее членов.

4. Длительность и периодичность психолого-педагогического консультирования

4.1. Длительность психолого-педагогического консультирования составляет не более 50 минут.

4.2. Периодичность психолого-педагогического консультирования определяется специалистом (педагогом-психологом, психологом) в зависимости от ситуации в семье с детьми и ее проблем.

5. Этапы психолого-педагогического консультирования

5.1. При проведении психолого-педагогического консультирования выделяют 7 этапов:

1 –ый этап - знакомство, установление контакта, необходимого уровня доверия и взаимопонимания;

2-ой этап - определение проблем семьи с детьми со слов родителей или лиц, их замещающих;

3- ий этап - психолого-педагогическое изучение психофизических особенностей ребенка (детей);

4-ый этап - определение модели воспитания, используемой родителями, и определение их личностных свойств;

5- й этап - формулирование психологом реальных проблем, существующих в семье с детьми;

6-ой этап - определение способов, методик, технологий, с помощью которых проблемы могут быть решены;

7-ой этап - подведение итогов, резюмирование, закрепление понимания проблем в формулировках психолога.

6. Оценка качества психолого-педагогического консультирования

6.1. Оценка качества психолого-педагогического консультирования проводится по следующим показателям:

- удовлетворенность получателей психолого-педагогического консультирования;
- отсутствие обоснованных жалоб и претензий со стороны получателей психолого-педагогического консультирования.

7. Заключительные положения

7.1. Получатель психолого- педагогического консультирования может обжаловать некачественное исполнение специалистами (педагогами-психологами, психологами) своих должностных обязанностей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Настоящий Порядок может быть изменен в целях приведения его в соответствие с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Забайкальского края

7.3. Изменения в настоящий Порядок вносятся приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края

Приложение № 2
к приказу Министерства
социальной защиты населения
Забайкальского края

ПОРЯДОК
проведения психолого-педагогической диагностики семей с детьми

1.Общие положения

1.1. Порядок проведения психолого-педагогической диагностики семей с детьми (далее - Порядок) разработан в соответствии с приказом Министерства социальной защиты населения Забайкальского края от 02 августа 2016 года № 1060 «Об утверждении комплекса мер по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи».

1.2. Объектом психолого-педагогической диагностики является семья с детьми (далее - семья), имеющая проблемы с выполнением своих воспитательных функций: успешной социализации детей, обеспечения психологического комфорта, эмоционального благополучия ребенка в семье; с нарушением взаимодействия супругов и системы «родитель-ребенок», отчуждением детей от родителей (далее - получатели).

1.3. Субъектами психолого-педагогической диагностики являются психологи, педагоги-психологи, осуществляющие социальное сопровождение семей с детьми.

1.4. Психолого-педагогическая диагностика проводится по личному заявлению получателя и в соответствии с условиями договора о социальном сопровождении семьи.

2. Цели, задачи и принципы психолого-педагогической диагностики

2.1. Цель психолого-педагогической диагностики - распознавание, диагностирование, систематизация психологических проблем в семье, затрагивающих интересы детей; разработка стратегии психологической работы с семьей.

2.2. Задачи психолого-педагогической диагностики:

- психологическое обследование семьи; определение типа семьи, стиля семейного воспитания
- диагностирование детско-родительских отношений;
- диагностирование психологического климата в семье;
- изучение связей, формирующихся внутри семьи и связей семьи с социумом;
- выявление имеющихся у семьи и каждого из ее членов ресурсов развития и самопомощи;

- другие задачи, в соответствии с категорией семей с детьми, нуждающихся в психолого-педагогической помощи.

2.3. Принципы психолого-педагогической диагностики:

- законности;
- добровольности;
- конфиденциальности информации;
- индивидуального и дифференцированного подхода к каждой семье;
- учета возрастных и личностных особенностей членов семьи.

3. Формы психолого-педагогической диагностики

3.1. Диагностика может проводиться в индивидуальной и групповой форме.

3.2. Индивидуальная форма - диагностика в отношении одного члена семьи.

3.3. Групповая форма - диагностика в отношении нескольких или всех членов семьи.

3.4. Выбор формы психолого-педагогической диагностики зависит от запроса семьи или ее членов, цели и методик, которые использует психолог.

4. Длительность и периодичность проведения психолого-педагогической диагностики

4.1. Длительность проведения индивидуальной диагностики составляет 50 минут. Длительность проведения групповой диагностики – 2 часа.

4.2. Периодичность психолого-педагогической диагностики определяется специалистом (педагогом-психологом, психологом) в зависимости от ситуации в семье и ее проблем.

5. Методы психолого-педагогической диагностики семей

5.1. Методы, используемые при проведении психолого-педагогической диагностики:

- наблюдение;
- беседа;
- тестирование;
- интерактивные игры;
- тренинги;
- деловые игры;
- анкетирование.

5.2. Методы, используемые при проведении психолого-педагогической диагностики определяется специалистом (педагогом-психологом, психологом) в зависимости от ситуации в семье и ее проблем, и подбираются в соответствии с возрастными особенностями диагностируемых и с запросом, поступившим от получателей.

5. Этапы психолого-педагогической диагностики семей

5.1. Психолого-педагогическая диагностика проводится в три этапа:

Первый этап. Сбор данных.

Первичная психолого-педагогическая диагностика проводится в виде консультативного приема с целью формирования условий для более углубленного диагностирования, оказания психолого-педагогической помощи, определения актуального социально-психологического состояния получателя, особенностей его системы отношений, специфики его развития и взаимоотношений с окружающими людьми.

По результатам первичной диагностики осуществляется выбор видов, форм и методов углубленного психолого-педагогического диагностирования. Продолжительность данного этапа может составлять от 1 до 3 встреч один раз в неделю, в случае острых кризисных ситуаций - до трех раз в неделю.

Результатом этапа является установление контакта с получателем психолого-педагогической помощи, сформированность мотивации на получение помощи.

Второй этап. Обработка и интерпретация полученных в результате проведения психолого-педагогической диагностики данных.

На данном этапе осуществляется прогнозирование и предварительное определение видов, форм и методов психолого-педагогической помощи.

Третий этап. Разработка рекомендаций и стратегий психолого-педагогической работы с семьей.

По результатам психолого-педагогической диагностики и первичного прогноза специалист совместно с семьей определяет направления работы, обсуждает и составляет план, цели и задачи, распределяют ответственность, а также выявляют пределы необходимой психологической поддержки.

6. Оценка качества психолого-педагогическойдиагностики

6.1. Оценка качества психолого-педагогической диагностики проводится по следующим показателям:

- удовлетворенность получателей психолого-педагогическй диагностикой;
- отсутствие обоснованных жалоб и претензий получателей.

7. Заключительные положения

7.1. Получатели могут обжаловать некачественное исполнение специалистами (педагогами-психологами, психологами) своих должностных обязанностей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Настоящий Порядок может быть изменен в целях приведения его в соответствие с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Забайкальского края

7.3. Изменения в настоящий Порядок оформляются приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края

Приложение № 3
к приказу Министерства
социальной защиты населения
Забайкальского края

ПОРЯДОК
оказания психолого-педагогической помощи семьям с детьми

1.Общие положения

1.1. Порядок оказания психолого-педагогической помощи семьям с детьми (далее - Порядок) разработан в соответствии с приказом Министерства социальной защиты населения Забайкальского края от 02 августа 2016 года № 1060 «Об утверждении комплекса мер по развитию эффективных практик социального сопровождения семей с детьми, нуждающихся в социальной помощи».

1.2. Объектом оказания психолого-педагогической помощи являются семьи и (или) отдельные члены семей, нуждающиеся в психолого-педагогической помощи и поддержке (далее - получатели).

1.3. Субъектами психолого-педагогической помощи являются психологи, педагоги-психологи, социальные педагоги, логопеды и другие специалисты государственных учреждений социального обслуживания, подведомственных Министерству социальной защиты населения Забайкальского края (далее - ГУСО).

1.4. Психолого-педагогическая помощь несовершеннолетним и семьям с детьми, признанными нуждающимися в социальной помощи в установленном законом порядке оказывается на бесплатной основе.

1.5. Психолого-педагогическая помощь оказывается по личному заявлению получателей и в соответствии с условиями договора о социальном сопровождении.

1.6. Психолого-педагогическая помощь несовершеннолетним лицам в возрасте до 14 лет оказывается на основании обращения их родителей (законных представителей).

1.7. Получатель психолого-педагогической помощи вправе отказаться от ее получения на любом этапе ее оказания.

1.8. Информация об условиях оказания психолого-педагогической помощи, в том числе при получении услуг по телефонам доверия, и графике работы специалистов, оказывающих психолого-педагогическую помощь, размещается на информационных стендах учреждений, официальных сайтах в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

1.9. Помещения для оказания психолого-педагогической помощи, место ожидания обратившихся лиц должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами и обеспечивать комфортное пребывание получателей помощи.

1.10. Основаниями для отказа или прекращения оказания психолого-педагогической помощи являются:

- несоответствие запроса получателя психолого-педагогической помощи видам помощи, предоставляемой специалистами ГУСО;
- несоблюдение получателем психолого-педагогической помощи правил предоставления помощи, установленных в ГУСО;
- стойкие психические расстройства и расстройства поведения, выявленные при обращении или в процессе оказания психолого-педагогической помощи и требующие квалифицированной медицинской или психиатрической помощи;
- отказ получателя психолого-педагогической помощи выполнять или фактическое невыполнение рекомендаций специалистов ГУСО при наличии объективной возможности и личностных ресурсов;
- отказ получателя психолого-педагогической помощи от оказания помощи.

2. Цели, задачи и принципы оказания психолого-педагогической помощи семьям с детьми

2.1. Целью оказания психолого-педагогической помощи является обеспечение комфортного психологического и эмоционального климата в семьях, поддержания психологического здоровья граждан.

2.2. Основными задачами психолого-педагогической помощи являются:

- предупреждение и разрешение проблем в развитии, обучении, поведении у детей; создание условий для развития личности ребенка, ее самосовершенствования и самореализации;
- предупреждение и преодоление последствий кризисных ситуаций в семье;
- психолого-педагогическое сопровождение семей с детьми в период кризисных ситуаций;
- создание необходимых психоэмоциональных условий для лиц, нуждающихся в социальной адаптации;
- оказание методической психолого-педагогической помощи родителям в вопросах развития, обучения и воспитания детей и подростков с особыми образовательными, личностно-индивидуальными потребностями и возможностями.

2.3. Принципами оказания психолого-педагогической помощи семьям и несовершеннолетним являются:

- принцип гуманности, уважения и соблюдения прав, законных интересов и свобод личности;
- принцип толерантности;
- принцип конфиденциальности;
- принцип законности;
- принцип доступности и добровольности получения психолого-педагогической помощи;

3.Направления психолого-педагогической помощи

3.1. Психолого-педагогическая помощь предоставляется по следующим направлениям:

- детско-родительские отношения;
- последствия от разрыва с кровной семьей для развития ребенка, оставшегося без попечения родителей (нарушения привязанности, особенности переживания горя и потери, формирование личной и семейной идентичности), адаптация приемного ребенка и приемной семьи;
- последствия кризисных ситуаций в семье, в том числе, если ребенок признан подозреваемым, обвиняемым или подсудимым по уголовному делу или являюется потерпевшим либо свидетелем преступления;
- трудное поведение ребенка (в том числе суицидальное, употребление психоактивных веществ), проблемы в развитии, обучении;
- жестокое обращение с ребенком, насилие (в том числе сексуальное);
- адаптация и социализация лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- другим вопросам по запросу клиентов.

4. Целевые группы, которым оказывается психолого-педагогическая помощь

4.1. Психолого-педагогическая помощь в ГУСО предоставляется следующим категориям семей:

- семьям, находящимся в социально-опасном положении;
- семьям с детьми-инвалидами;
- замещающим семьям;
- семьям с детьми, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций (стихийные бедствия, техногенные катастрофы, военные конфликты и другое);
- малообеспеченным семьям;
- семьям одиноких родителей;
- семьям с детьми с ограниченными возможностями здоровья;
- многодетным семьям;
- семьям с риском отказа от новорожденных;
- семьям, в которых беременные несовершеннолетние;
- семьям с новорожденными детьми, ранее лишенным родительских прав;
- семьям, в которых дети, находятся в конфликте с законом; иным категориям семей, находящимся в трудной жизненной ситуации.

5. Формы оказания психолого-педагогической помощи

5.1. Формы психолого-педагогической помощи определяются в зависимости от характера взаимодействия между получателем психолого-педагогической помощи и специалистом (очная, заочная), от количества

участников (индивидуальная, групповая), от временных параметров (краткосрочная, долгосрочная, экстренная):

5.1.1. очная психолого-педагогическая помощь оказывается при непосредственном взаимодействии специалиста и получателя психолого-педагогической помощи;

5.1.2. заочная психолого-педагогическая помощь оказывается без непосредственного взаимодействия специалиста и получателя психолого-педагогической помощи с использованием технических средств, обеспечивающих технические условия качественно оказываемой помощи, в том числе посредством Телефона доверия, on-line консультирования;

5.1.3. индивидуальная психолого-педагогическая помощь оказывается получателю психолого-педагогической помощи один на один при отсутствии иных лиц;

5.1.4. групповая психолого-педагогическая помощь оказывается семье (состоящей из двух и более лиц), группе получателей психолого-педагогической помощи;

5.1.5. долгосрочная психолого-педагогическая помощь применяется для психолого-педагогического анализа и исследования личностного содержания проблем, причин и условий их возникновения, а также для психолого-педагогической коррекции, эффект развивается медленно и носит неустойчивый характер;

5.1.6. краткосрочная психолого-педагогическая помощь применяется для решения актуальной проблемы получателя психолого-педагогической помощи или проблемной ситуации;

5.1.7. экстренная психолого-педагогическая помощь обеспечивает безотлагательное психолого-педагогическое консультирование получателей психолого-педагогической помощи, содействует мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, способствует предотвращению развития психических состояний, представляющих опасность для личности и общества.

6. Виды психолого-педагогической помощи

6.1. Виды психолого-педагогической помощи:

6.1.1. психологическое консультирование (индивидуальное, семейное) – комплекс мероприятий, направленный на выявление причин возникновения конкретных проблем, их разрешение и восстановление эмоционального равновесия. Главными задачами в психологическом консультировании являются: эмоциональная поддержка получателя психолого-педагогической помощи, расширение сознания и повышение его психологической компетентности, содействие в решении его личностных проблем, изменение отношения человека к проблеме, социальному окружению и самому себе;

6.1.2. психологическая коррекция – комплекс мероприятий, направленных на преодоление или ослабление отклонений в развитии,

эмоциональное состояние и поведение человека с целью приведения этих показателей в соответствие с возрастными нормами, развитие адаптационных психологических умений и навыков; целенаправленное изменение свойств и качеств личности педагогическими методами; оказание специфической помощи с целью обеспечения полноценного развития и функционирования личности;

6.1.3. психолого-педагогическая реабилитация – комплекс мер, направленных на преодоление личностных психологических проблем у несовершеннолетних, проработка их психологических травм, содействие в освоении приемлемых индивидуальных форм поведения в кризисных ситуациях, формирование, восстановление и активизация установок личности на эффективные способы взаимодействия с окружающими, здоровый и безопасный образ жизни;

6.1.4. психологическая диагностика и обследование личности – комплекс мероприятий, направленных на выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя психолого-педагогической помощи, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений;

6.1.5. психолого-педагогическая профилактика – комплекс мероприятий, направленных на своевременное предупреждение возможных нарушений в развитии личности получателя психолого-педагогической помощи, детско-родительских отношений, межличностных отношений в семье и с окружающими; содействие в сохранении и укреплении состояния душевного равновесия получателей психолого-педагогической помощи;

6.1.6. психолого-педагогическое просвещение – комплекс мероприятий, направленных на распространение психолого-педагогических знаний, повышение степени информированности семей с детьми о возможностях психолого-педагогической помощи в целях повышения уровня их психолого-педагогической культуры, качества процесса сопровождения семьи с детьми;

6.1.7. психологический тренинг – комплекс мероприятий, направленных на снятие нервно-психического напряжения, на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, овладение новыми стилями поведения, навыками самопознания и саморегуляции, адаптацию к изменяющимся условиям жизнедеятельности;

6.1.8. постинтернатное психологическое сопровождение – комплекс мероприятий, направленных на оказание и психологической помощи лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; их успешную социальную адаптацию и самореализацию.

6.2. Виды и объем психолого-педагогической помощи определяет и рекомендует специалист ГУСО, в каждом конкретном случае, в соответствии с состоянием клиента и спецификой его психолого-педагогической проблемы.

7. Соблюдение профессиональной тайны

7.1. Информация, полученная при оказании психолого-педагогической помощи, а также факт обращения за оказанием психолого-педагогической помощи являются профессиональной тайной. Документация специалистов об оказании психолого-педагогической помощи применяется только для служебного пользования.

7.2. Выписка из документации об оказании психолого-педагогической помощи ребенку, его родителю (законному представителю) предоставляется по запросу родителя (законного представителя) выдается родителю (законному представителю) на руки за исключением случаев оказания психологической помощи анонимно. Выписка из документации специалиста ГУСО об оказании психолого-педагогической помощи предоставляется в форме, доступной для понимания лицом, не обладающим специальными познаниями в области психологии и педагогики.

7.3. Сведения, составляющие профессиональную тайну, могут быть сообщены специалистом ГУСО третьим лицам только с письменного согласия самого получателя либо родителя (законного представителя), обратившегося за оказанием психолого-педагогической помощи.

7.4. Предоставление и передача вышеуказанных сведений, без согласия лица, обратившегося за оказанием психолого-педагогической помощи, или его законного представителя допускается в следующих случаях:

- поступления письменных запросов от органов, ведущих уголовный процесс, в связи с проведением предварительного расследования или судебным разбирательством;
- поступления письменных запросов от органов или учреждений, исполняющих наказание и иные меры уголовной ответственности, в целях обеспечения личной безопасности граждан;
- установления фактов жестокого обращения с детьми, нарушения половой неприкосновенности несовершеннолетних.

7.5. В случае установления фактов, угрожающих жизни или здоровью ребенка, о нарушении его прав и законных интересов, специалист ГУСО обязан сообщить об этом в органы опеки и попечительства по месту фактического нахождения ребенка в рамках межведомственного взаимодействия. Предоставление такой информации не является разглашением профессиональной тайны. Специалисты ГУСО обязаны сообщать в правоохранительные органы информацию, составляющую профессиональную тайну, если она содержит сведения о совершенном тяжком (особо тяжком) преступлении либо о готовящемся тяжком (особо тяжком) преступлении.

7.6. Сбор данных, использование данных психолого-педагогической работы в научных целях или организации учебного процесса, фото-видеосъемка, а также присутствие третьих лиц в процессе оказания психолого-педагогической помощи, допускается только с согласия

получателя психолого-педагогической помощи, или его законного представителя.

8. Права и обязанности получателей психолого-педагогической помощи

8.1. Получатель психолого-педагогической помощи имеет право на:

- получение профессиональной, квалифицированной психолого-педагогической помощи;
- выбор специалиста, оказывающего психолого-педагогическую помощь, вида помощи и формы ее оказания;
- получение информации о своих правах, а также в доступной для него форме и с учетом его психологического состояния информации о характере имеющихся у них психолого-педагогических проблемах и применяемых методах оказания помощи;
- отказ от получения психолого-педагогической помощи на любом этапе её оказания;
- уважительное и гуманное отношение;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

8.2. Получатель психолого-педагогической помощи обязан:

- сотрудничать со специалистом при оказании психолого-педагогической помощи;
- выполнять рекомендации специалиста;
- сообщать о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья иных лиц.

9. Права и обязанности специалистов ГУСО, осуществляющих психолого-педагогическую помощь

9.1. Специалист имеет право на:

- защиту своей чести и достоинства;
- отказ в предоставлении психолого-педагогической помощи в случае отсутствия знаний и опыта работы по определенному направлению; в случае неисполнения получателем обязанностей, установленных настоящим Порядком;
- повышение квалификации.

9.2. Специалист обязан:

- при оказании получателям психолого-педагогической помощи следовать принципам, установленным настоящим Порядком;
- квалифицировано осуществлять профессиональную деятельность по оказанию психолого-педагогической помощи на основе соблюдения прав человека и гражданина;
- предоставлять получателю психолого-педагогической помощи бесплатную полную информацию о его правах и обязанностях, видах, условиях, порядке и предполагаемых результатах предоставления психолого-педагогической помощи;

- информировать получателя психолого-педагогической помощи либо его законного представителя о причинах отказа в ее предоставлении;

- оказывать психолого-педагогическую помощь при условии добровольного личного обращения получателя психолого-педагогической помощи, либо его законного представителя;

- оказывать необходимую экстренную психолого-педагогическую помощь гражданину (его семье) в острой кризисной ситуации;

- сохранять конфиденциальность информации о получателе психолого-педагогической помощи с учетом требований настоящего Порядка;

- обеспечивать, в случае необходимости, взаимодействие со специалистами других специальностей

10. Контроль качества оказания психолого-педагогической помощи

10.1. Контроль качества оказания психолого-педагогической помощи осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию деятельности специалистов в ГУСО.

10.2. Контроль качества оказания психолого-педагогической помощи включает:

проведение проверок качества ведения документации;

выявление и устранение нарушений прав получателей психолого-педагогической помощи;

рассмотрение, принятие решений по обращениям, жалобам на действия или бездействие специалистов, должностных лиц в отношении получателя психолого-педагогической помощи.

10.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуг проводятся в соответствии с планами внутренних проверок в учреждении. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений, жалоб (претензий) физических или юридических лиц.

11. Оценка качества оказания психолого-педагогической помощи

11.1. Оценка качества оказания психолого-педагогической помощи проводится по следующим показателям:

- удовлетворенность получателей психолого-педагогическй помощью;

- отсутствие обоснованных жалоб и претензий со стороны получателей.

12. Заключительные положения

12.1. Получатели могут обжаловать некачественное исполнение специалистами своих должностных обязанностей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.2 Настоящий Порядок может быть изменен в целях приведения его в соответствие с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Забайкальского края

12.3 Изменения в настоящий Порядок оформляются приказом Министерства труда и социальной защиты населения Забайкальского края