



ПРИКАЗ

БОЕРЫК

16.12. 2020

г. Казань

№ 316

Об утверждении Стандарта
качества выполнения
муниципальной работы
«Оказание информационной
и психологической помощи,
в том числе по телефону»

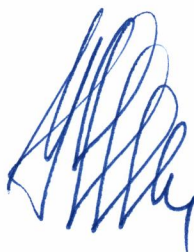
Во исполнение п.2 перечня поручений по итогам расширенного заседания коллегии Министерства по делам молодежи Республики Татарстан «Об итогах работы Министерства по делам молодежи Республики Татарстан в 2019 году и задачах на 2020 год» от 26.02.2020 № 1532, в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 05.09.2015 № 638 «Об утверждении примерного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями и учитываемых при формировании межбюджетных отношений в Республике Татарстан», в рамках реализации задач, поставленных Концепцией формирования и развития системы психологической помощи населению в Республике Татарстан на 2019 – 2022 годы, утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 04.03.2019 № 149, в целях повышения эффективности профессиональной деятельности руководителей и специалистов учреждений молодежной политики **приказываю:**

1. Утвердить Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Оказание информационной и психологической помощи, в том числе по телефону» (приложение).

2. Рекомендовать Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Оказание информационной и психологической помощи, в том числе по телефону» органам по делам молодежи исполнительных комитетов муниципальных образований Республики Татарстан для использования в организации работы центров психолого-педагогической помощи детям и молодежи, центров экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи с 1 июля 2021 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра А.А.Кондратьеву.

Министр



Д.И.Фаттахов

Утвержден приказом
Министерства по делам молодежи
Республики Татарстан
от 16.12 2020 г. № 316

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Оказание
информационной и психологической помощи, в том числе по телефону»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Оказание информационной и психологической помощи, в том числе по телефону» (далее – Стандарт) направлен на повышение эффективности профессиональной деятельности руководителей и специалистов учреждений молодежной политики Республики Татарстан.

1.2. Разработчиками Стандарта являются ГБУ «Республиканский центр молодежных, инновационных и профилактических программ» Министерства по делам молодежи Республики Татарстан, отдел психологического сопровождения Министерства по делам молодежи Республики Татарстан, Республиканский консультативно-методический совет психологов сферы государственной молодежной политики Республики Татарстан.

1.3. Выполнение муниципальной работы осуществляется руководителями и специалистами в соответствии с утвержденными штатными расписаниями следующих учреждений молодежной политики Республики Татарстан:

1.3.1. Центр психолого-педагогической помощи детям и молодежи.

1.3.2. Центр экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи.

1.4. Одновременно учреждением может выполняться несколько муниципальных работ в соответствии с утвержденным муниципальным заданием учреждения.

1.5. Получателями муниципальной работы являются:

- в очной форме, включая онлайн-формы работы, – дети, молодежь, их родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), а также специалисты, работающие с детьми и молодежью, вне зависимости от ведомственной принадлежности;

- в заочной форме (по телефону) – дети, молодежь, их родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей).

1.6. Нормативная правовая документация, регламентирующая предоставление муниципальной работы:

1.6.1. Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 05.09.2015 №638 «Об утверждении примерного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями и учитываемых при формировании межбюджетных отношений в Республике Татарстан» (с изменениями и дополнениями)».

1.6.2. Распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 03.11.2012 № 1986-р (с изменениями и дополнениями).

1.6.3. Концепция формирования и развития системы психологической помощи населению в Республике Татарстан на 2019 – 2022 годы, утвержденная постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 04.03.2019 № 149.

1.6.4. Положение об обеспечении деятельности детского телефона доверия в Республике Татарстан с единым общероссийским номером, утвержденное постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 19.11.2019 № 1051.

1.6.5. Положение о психологической службе государственной молодежной политики Республики Татарстан, утвержденное приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 20.05.2020 № 133.

1.6.6. Положение о Республиканском консультативно-методическом совете психологов сферы государственной молодежной политики Республики Татарстан, утвержденное приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 15.04.2020 № 110.

1.6.7. Типовые положения для учреждений, осуществляющих деятельность в сфере молодежной политики Республики Татарстан, утвержденные приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 14.09.2019 № 317.

1.6.8. Типовые формы отчетности для учреждений, подведомственных органам по делам молодежи, утвержденные приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 03.06.2019 № 177.

1.7. Понятия, используемые в Стандарте:

1.7.1. **Муниципальная работа** – деятельность учреждения в интересах неопределенного количества лиц или общества в целом.

1.7.2. **Стандарт качества предоставления муниципальных работ** – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителей муниципальных работ, минимальные требования к оказанию работы, включающие характеристики процесса, формы, содержания, ресурсного обеспечения и результата предоставления муниципальной работы.

1.7.3. **Муниципальное задание** – документ, формируемый исполнительным комитетом, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам предоставления муниципальной работы.

1.7.4. **Потребитель (получатель)** – физическое лицо, получающее информационную и психологическую помощь, в том числе по телефону, в учреждении молодежной политики.

Раздел 2. Требования к организации предоставления муниципальной работы

2.1. Требования к зданию и прилегающей территории:

2.1.1. Учреждение должно размещаться в специально предназначенных или приспособленных зданиях (помещениях), доступных для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечиваться необходимой для выполнения работ материально-технической базой, а также

всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, быть подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1.2. К учреждению молодежной политики, осуществляющему муниципальную работу, должен быть обеспечен свободный проезд (подъезд) технических средств специальных служб (пожарная, спасательная, санитарная и другая техника). При оказании работ здания и помещения учреждения, а также территория вокруг него должны иметь рабочее, дежурное и аварийное освещение в соответствии с требованиями, утвержденными соответствующими нормативными правовыми актами.

В здании и помещениях, в которых оказывается работа, проезды, проходы к запасным выходам и наружным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть свободными.

2.1.3. Здание, в котором располагается учреждение, должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, оборудовано, в случае наличия технической возможности, отдельным входом для свободного доступа получателя в помещения учреждения.

2.1.4. На здании, где располагается учреждение, рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование организации на двух государственных языках. По согласованию с учредителем дополнительно может быть размещена информация о времени работы учреждения, юридический и фактический адреса. Данный пункт не распространяется на помещения, предназначенные для работы телефона доверия.

2.2. Требования к помещениям учреждения:

2.2.1. Помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда, защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых работ (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

2.2.2. На эксплуатацию помещений учреждения, в которых организуется муниципальная работа, должно быть получено разрешение органов государственного пожарного надзора, в случае если это предусмотрено законодательством.

2.2.3. Расположение всех помещений учреждения должно быть понятным для получателя муниципальной работы. Все помещения должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Учреждение должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе в случае наличия – на лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

В соответствии с функциональным назначением в здании, где предоставляется работа, должны быть следующие помещения:

- основные (с консультационными кабинетами, тренинговыми залами, залами для проведения тематических встреч с детьми и молодёжью, организации конференций, круглых столов и т.д.);

- вспомогательные (используемые для дополнительного обслуживания мероприятий в рамках муниципальной работы, хранения инвентаря, оборудования, кабинеты для специалистов).

2.2.4. За один час до начала работы с населением помещения учреждения для проведения занятий, залы, коридоры, холл здания должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

2.2.5. Фойе учреждения должно быть оборудовано местами для ожидания. Помещения для групповых занятий должны быть хорошо освещены, согласно санитарным нормам и правилам, с возможностью проветривания.

2.2.6. В помещениях учреждения, в которых проводятся мероприятия в рамках муниципальной работы, должен поддерживаться температурный режим – не менее + 20 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

2.2.7. Помещения учреждения должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами, доступными для посетителей. Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

2.2.8. Материально-технические и другие условия выполнения муниципальных работ регламентируются действующими правилами пожарной и антитеррористической безопасности, охраны труда и техники безопасности.

2.2.9. Помещения учреждения оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных работ.

2.2.10. Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых работ соответствующих видов.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированного специального оборудования, приборов и аппаратуры должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

2.2.11. В учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи участникам мероприятий.

2.3. Требования к режиму работы исполнителя услуги:

2.3.1. Режим работы учреждения во время организации и выполнения работ определяется учреждением самостоятельно. Работа выполняется не ранее 08.00 утра и не позднее 22.00 вечера.

**Раздел 3. Базовые формы профессиональной деятельности и
ориентировочные нормы продолжительности муниципальной работы
«Оказание информационной и психологической помощи, в том числе по
телефону», с использованием онлайн-форм**

№	Вид деятельности	Участники	Среднее время на одно мероприятие	Неделя (час)	Месяц (час)
1.	Очное консультирование				
1.1	Консультирование детей и молодежи по следующим вопросам: - личностные; - взаимоотношения, межличностные отношения, сложности в общении; - кризисные; - учебные и профессиональные, - зависимости; - детско-родительские отношения; - семейные; - другие	Педагог-психолог, дети и молодежь, специалисты, работающие с детьми и молодежью	От 60 до 180 мин. на одного чел.	до 12 ч.	до 24 ч.
1.2	Консультирование руководителей и специалистов, работающих с детьми и молодежью, по вопросам работы с детьми, молодежью и их родителями (иными законными представителями и лицами, выступающими в интересах детей)	Педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	45-120 мин. на одного чел.	до 2 ч.	до 8 ч.
1.3	Консультирование родителей (иных законных представителей и лиц, выступающих в интересах детей) по следующим вопросам: -детско-родительские отношения; -развитие и возрастные особенности детей и молодежи; -профессиональное самоопределение детей и молодежи; - другие	Педагог-психолог, родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), специалисты, работающие с детьми и молодежью	От 60 до 180 мин. на одного чел.	до 4 ч.	до 16 ч.

2.	Дистанционное (заочное) консультирование, в том числе работа на Телефоне доверия, детском телефоне доверия				
2.1	Экстренная психологическая помощь по телефону детям, молодежи и их родителям (законным представителям) в кризисных ситуациях, в том числе в случаях, когда существует угроза суицида	Педагог-психолог, дети, молодежь, родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), специалисты, работающие с детьми и молодежью	Продолжительность разговора до 150 мин.		
2.2	Дистанционное психологическое консультирование (по телефону) по следующим вопросам: - развитие и возрастные особенности детей; -детско-родительские отношения; -формирование супружеских и семейных отношений; -межличностные отношения; - поведенческие отклонения в социально-психологическом развитии детей и молодежи; - сохранение психического здоровья, ведение здорового образа жизни; - профилактика социально негативных явлений в молодежной среде; - другие				
3.	Психологическая диагностика				
3.1	Индивидуальная психологическая диагностика	Педагог-психолог, дети и молодежь	60 мин. на одну индивидуальную встречу	до 2 ч.	до 6 ч.
3.2	Обработка данных индивидуальной психологической диагностики		60-120 мин. на одну психологическую диагностику		
4.	Психологическое просвещение				
4.1	Организация специализированных краткосрочных линий по отдельным вопросам	Педагог-психолог, дети и молодежь, их родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), специалисты,	Продолжительность разговора до 30 мин.		
			Продолжительность работы одной краткосрочной линии до 3 дней		

		работающие с детьми и молодежью			
4.2	Тематическое информационное консультирование	Педагог-психолог, дети и молодежь, их родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), специалисты, работающие с детьми и молодежью	Продолжительность разговора до 60 мин.		
4.3	Публикации в СМИ, работа в сети Интернет	Руководитель, педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	10-45 мин. на одно мероприятие	до 2 ч.	до 8 ч.
5.	Психологическая коррекция				
5.1	Проведение индивидуальных психокоррекционных занятий: -эмоционально-волевой сферы личности; -когнитивной (познавательной, интеллектуальной) сферы личности; - поведенческой сферы личности; -детско-родительских отношений; -межличностных отношений; - другое	Педагог-психолог, дети и молодежь, их родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей)	до 60 мин.		
6.	Методическая работа				
6.1	Разработка и подготовка: - профилактических программ/проектов; - рекомендаций; - информационно-справочных материалов, в том числе статьи, публикации и др.;	Руководитель, педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	от 60 мин. на одно наименование		

	- выступлений, докладов; - мастер-классов; - информационных постов для социальных сетей - другое				
6.2	Проведение супервизий и интервизорских групп	Педагог-психолог	4 ч. на одну супервизию	4 ч.	до 16 ч.
6.3	Повышение профессиональных компетенций	Руководитель, педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	От 20 ч. в год		
7.	Межведомственное взаимодействие				
7.1	Участие в работе комиссий, работающих с детьми и молодежью: - КДНиЗП; - межведомственная комиссия по социальному сопровождению семей и несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении (СОП); - военкомат; - органы опеки и попечительства; - комиссия по профилактике наркомании; - комиссия по профилактике терроризма и др.	Педагог-психолог, дети, молодежь, родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), специалисты, работающие с детьми и молодежью	Время варьируется в зависимости от графика работы комиссии		до 15 ч.
7.2	Информационно-просветительская деятельность, направленная на популяризацию детского телефона доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122	Педагог-психолог, дети и молодежь, их родители (иные законные представители и лица, выступающие в интересах детей), специалисты, работающие с детьми и молодежью	30-60 мин. на одно мероприятие, разработанное специалистами учреждения. До 3 ч. на одно мероприятие, разработанное Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	до 3 ч.	до 12 ч.

7.3	Участие в составе экспертных комиссий, жюри	Руководитель, педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	Время варьируется в зависимости от графика работы комиссии
8.	Организационно-аналитическая работа		
8.1	Оформление рабочей документации: составление плана и графика работы, ведение профессиональной документации: журналов, протоколов, отчетов и т.д.	Руководитель, педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	до 1,5 ч. на одно наименование
8.2	Подготовка психологических заключений	Педагог-психолог	
8.3	Работа по запросу, подготовка писем, информационно-аналитической документации, справочной информации и т.д.	Руководитель учреждения, заместитель руководителя, методист, педагог-психолог, специалисты, работающие с детьми и молодежью	В зависимости от запроса

Время, затраченное на исполнение того или иного вида работ, может варьироваться в зависимости от причин обращения к педагогу-психологу, первичности или повторности обращения, возраста, психоэмоционального состояния клиента на момент обращения. Сочетание видов работ и количество рабочего времени на их выполнение может изменяться в соответствии с запросами администрации учреждения молодежной политики. Если на отдельные виды работ не существует запроса, то время, предусмотренное нормативами на их выполнение, распределяется на другие виды деятельности по согласованию с администрацией учреждения.

Раздел 4. Основные требования к специалистам учреждения

4.1. Права, обязанности и ответственность специалистов учреждения устанавливаются федеральными законами, уставом учреждения, приказами учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка и т.д.

4.2. Требования к количеству специалистов учреждения, необходимому для качественного предоставления муниципальной работы:

4.2.1. Структуру и штатное расписание учреждения определяет учредитель с учетом объемов и сложности выполняемых работ, а также выделяемых бюджетных средств.

4.3. Требования к образованию, квалификации, опыту специалистов учреждения:

4.3.1. Руководители и специалисты учреждения, участвующие в оказании муниципальной работы, должны иметь соответствующее должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Не реже одного раза в 5 лет специалисты учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации.

4.3.2. Руководители и специалисты учреждения, участвующие в оказании муниципальной работы, в установленном порядке, закреплённом в локальных документах учреждения, должны:

- обеспечивать безопасность процесса оказания работ для жизни и здоровья получателей работы и охраны окружающей среды;
- обеспечивать сохранность имущества получателей работы;
- соблюдать правила эксплуатации инвентаря и оборудования, охраны труда и техники безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать порядок действий во внештатных ситуациях.

4.3.3. Все специалисты учреждения, осуществляющие непосредственную работу с детьми и молодежью, должны иметь справку об отсутствии судимости.

Раздел 5. Нормы часов специалистов, работающих за ставку заработной платы в учреждении молодежной политики, в разрезе недели и месяца*

№ п/п	Период	Общий объем часов	Объем часов на практическую деятельность	Объем часов на организационно-аналитическую и методическую работу (включая время, затраченное на дорогу до места проведения и обратно)
1.	Педагог-психолог			
1.1	Неделя	36	18	18
1.2	Месяц	144	72	72
2.	Специалист по работе с молодежью			
2.1	Неделя	40	20	20
2.2	Месяц	160	80	80
3.	Методист			
3.1	Неделя	36	10	26
3.2	Месяц	144	40	104

*Нормы часов специалистов, работающих за ставку заработной платы в учреждении молодежной политики, рассчитаны исходя из п.1.4 настоящего стандарта.

Раздел 6. Порядок предоставления учреждением информации о выполнении муниципальной работы

6.1. Информация о выполнении муниципальной работы готовится и предоставляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 05.09.2015 №638 «Об утверждении примерного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями и учитываемых при формировании межбюджетных отношений в Республике Татарстан» (с изменениями и дополнениями).

6.2. Информирование получателя об условиях оказания работы учреждением размещается на информационном стенде учреждения (за исключением центров экстренной психологической помощи по телефону детям и молодежи), включает:

- форму (устная/письменная/дистанционная) и виды оказания работы (консультации, тренинги, интерактивные занятия и т.д.);
- язык оказания работы;
- условия оказания работы бесплатно и платно;
- время работы учреждения;
- контактные данные учреждения;
- сведения о регистрации учреждения (ИНН, ОГРН);
- информацию о руководителях и квалификации специалистов учреждения, за исключением центров экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи;
- прейскурант цен на предоставляемые услуги;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- книгу отзывов и предложений.

По решению учредителя аналогичная информация может быть размещена на официальном сайте учреждения или в группе учреждения в социальных сетях.

6.3. Информирование широкого круга общественности об отдельных мероприятиях в рамках выполнения данной муниципальной работы или в целом всей муниципальной работе может осуществляться с использованием СМИ, сети Интернет и т.д.

Раздел 7. Очередность предоставления работы (совершения действий и принятия решений), в том числе сроки и условия ожидания предоставления работы (применяется при возникновении очерёдности предоставления работы)

7.1. Очередность предоставления работы регламентируется локальными актами учреждения.

7.2. Муниципальная работа предоставляется учреждением в течение года, согласно годовому плану работы учреждения и на основании муниципального задания.

Раздел 8. Перечень обязательной документации центров психолого-педагогической помощи детям и молодежи, центров экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи сферы государственной молодежной политики Республики Татарстан

8.1. Нормативно-правовая документация

8.1.1. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципального образования.

8.1.2. Должностная инструкция руководителя, педагога-психолога, специалистов учреждения.

8.1.3. График работы руководителя, педагога-психолога, специалистов учреждения.

8.2. Организационно-аналитические документы

8.2.1. Годовой план работы учреждения (форма определяется учреждением самостоятельно).

8.2.2. Индивидуальный план работы педагога-психолога, специалистов.

8.2.3. Журнал учёта индивидуальных форм работы (очных консультаций, дистанционных консультаций/звонков).

8.2.4. Отчет о муниципальной работе «Оказание информационной и психологической помощи, в том числе по телефону» за полугодие, год.

8.2.5. Отчет о работе педагога-психолога, специалистов за полугодие, год.

8.3. Специальная (закрытая) документация

8.3.1. Добровольное информированное согласие на психолого-педагогическую помощь (психологическое сопровождение) родителя несовершеннолетнего (законного представителя).

8.3.2. Согласие на обработку персональных данных.

8.3.3. Карта психологического сопровождения молодого человека, в том числе состоящего на профилактическом учете и/или относящегося к «группе риска».

8.3.4. Психологическое заключение.

8.4. Программно-методическая документация (форма хранения определяется локальным документом учреждения).

8.4.1. Психопрофилактические и коррекционно-развивающие программы для работы с подростками и молодежью.

8.4.2. Опубликованные статьи.

8.4.3. Презентации (с выступлениями).

8.4.4. Методические разработки психологических игр, упражнений.

8.4.5. Методические рекомендации.

Раздел 9. Формы отчетности центров психолого-педагогической помощи детям и молодежи, в том числе экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи, сферы государственной молодежной политики Республики Татарстан

Отчетная документация должна соответствовать основным направлениям деятельности учреждения и основываться на следующих нормативных документах:

9.1. Типовые положения об учреждениях «Центр психолого-педагогической помощи детям и молодежи», «Центр экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи», утвержденные приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 14.09.2019 № 317.

9.2. Типовые формы отчетности для учреждений «Центр психолого-педагогической помощи детям и молодежи», «Центр экстренной психологической помощи по телефону для детей и молодежи», утвержденные приказом Министерства по делам молодежи Республики Татарстан от 03.06.2019 № 177.

9.3. Формы отчетности о количестве и тематике обращений на единый общероссийский детский телефон доверия 8-800-2000-122, разработанные Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

9.4. В учреждении могут применяться и другие формы документации, утвержденные руководителем учреждения.

Приложение
к Стандарту качества
выполнения муниципальной
работы «Оказание
информационной и
психологической помощи,
в том числе по телефону»

Формы документации.
График работы педагога-психолога/специалиста

Дата	Время	Содержание работы	Ответственный

График работы педагога-психолога, работающего на телефоне доверия

Дата	Время работы на телефоне (дистанционный формат)	Часы (общее количество)	Часы работы по психологическому сопровождению (очный формат)	Часы (общее количество)

План работы педагога-психолога/специалиста на год

Дата/время	Наименование мероприятия	Целевая группа	Цель	Место проведения	Предполагаемый охват

Журнал учёта индивидуальных форм работы (очные консультации)

[illegible]

							от экрана базы СОП)		
Отметка о проверке заполнения журнала руководителем (за прошедший месяц 1-го числа каждого месяца):									
Дата	ФИО руководителя	Подпись руководителя о проверке журнала							

Журнал учёта индивидуальных форм работы (дистанционные консультации/звонки)

Дата	Время приема звонка	Длительность звонка	Пол клиента	Возраст клиента	ФИО консультанта	Код проблемы (согласно кодификатору)
Отметка о проверке заполнения журнала руководителем (за прошедший месяц 1-го числа каждого месяца):						
Дата	ФИО руководителя	Подпись руководителя о проверке журнала				

Примерная форма «Согласие родителей (законных представителей) на получение услуг по психологическому сопровождению»

Я (ФИО полностью) _____, являясь родителем/законным представителем несовершеннолетнего (ФИО полностью) _____, даю своё согласие на психологическое сопровождение меня/моего ребёнка педагогом-психологом (ФИО полностью) _____.

Психологическое сопровождение ребенка включает в себя:

- психологическую диагностику;
- психологическое консультирование;
- консультирование родителей (по запросу специалиста или самого родителя);
- при необходимости – посещение ребенком психокоррекционных занятий (индивидуальных и/или групповых).

Педагог-психолог обязуется:

- не разглашать личную информацию, полученную в процессе индивидуальной беседы с ребенком и его родителями (лицами, их заменяющими).

Конфиденциальность может быть нарушена в следующих ситуациях:

1. Если ребенок сообщит о намерении нанести серьезный вред себе или другим лицам.
2. Если ребенок сообщит о жестоком обращении с ним или другими.
3. Если материалы индивидуальной работы будут затребованы правоохранительными органами, КДНиЗП или иными субъектами профилактики

Родитель (законный представитель) имеет право:

- отказаться от психолого-педагогического сопровождения ребенка (или отдельных его компонентов, указанных выше), оформив заявление об отказе на имя руководителя центра.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О защите персональных данных» даю согласие на обработку своих персональных данных (действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т.ч. передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных).

Услуга получена в полном объеме. Претензий не имею.

« ____ » _____ 20__ г. _____ / _____ /
(Подпись/расшифровка)

Примерная форма «Отказ родителей (законных представителей) от услуг по психологическому сопровождению»

Я (ФИО полностью) _____,
являясь родителем/законным представителем несовершеннолетнего (ФИО полностью) _____,
отказываюсь от услуг по психологическому сопровождению меня/моего ребёнка по причине (указать) _____

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О защите персональных данных» даю согласие на обработку своих персональных данных (действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т.ч. передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных).

Услуга получена в полном объеме. Претензий не имею.

« ____ » _____ 20__ г. _____ / _____ /
(Подпись/расшифровка)

Примерная форма «Согласие на обработку персональных данных»

Я, _____,
зарегистрированный по адресу _____,
документ, удостоверяющий личность: паспорт, серия: _____ номер: _____ дата
выдачи « ____ » _____, кем выдан _____

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О защите персональных данных» даю согласие на обработку своих персональных данных (действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т.ч. передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных).

Услуга получена в полном объеме. Претензий не имею.

« ____ » _____ 20__ г. _____ / _____ /
(Подпись/расшифровка)

Примерная форма «Карта сопровождения молодого человека, в том числе состоящего на профилактическом учете и/или относящегося к «группе риска»

ФИО (со слов клиента)		ФИО психолога	
Пол		Выявленная проблема	
Возраст		Методы работы	
Запрос клиента		Количество консультаций	
Согласие на обработку персональных данных		Подпись клиента:	
		Дата:	
Консультация разовая или пролонгированная (предварительный прогноз)		Количество часов	
Переадресовка клиента (учреждение, причина)			
№ консультации	Дата	Вид выполненной работы	Назначения

Примерная форма психологического заключения

Ф.И.О. Дата рождения: (лет).
 Обследование проводила: педагог-психолог
 Дата обследования:
 Проведенная работа:
 Диагностики:
 Внешний вид:
 Поведение в ситуации обследования:
 Результаты проведенного исследования:
 Заключение:
 Рекомендации:

Информация о количестве опубликованных статей в печатных СМИ

№ п/п	Дата	Наименование печатного СМИ	Название публикации	Электронная ссылка на материал (при наличии)