



**Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр непрерывного повышения профессионального мастерства
педагогических работников – «Педагог 13.ру»**

ПРИКАЗ

От 02.02.2022

№ 20/4

**Об утверждении порядка предоставления консультационных услуг
Региональной службой оказания психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи гражданам, имеющим
детей**

В целях реализации плана мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок предоставления консультационных услуг Региональной службой оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей (приложение № 1).
2. Директору центра IT-технологий Разинову А.В. разместить информацию о порядке предоставления консультационных услуг Региональной службой оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, на официальных сайтах.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор

Т.В. Самсонова



**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ
РЕГИОНАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ОКАЗАНИЯ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ДЕТЕЙ**

1. Порядок предоставления консультационных услуг Региональной службой оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, (далее - Порядок) регулирует организацию и осуществление деятельности по оказанию консультационных услуг в рамках психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, в рамках реализации в Республике Мордовия мероприятия «Оказание 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» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

2. Настоящий Порядок составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Мордовия, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии), в том числе на основе Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 года № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», Положения о Региональной службе оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей (Приказ Министерства образования Республики Мордовия от 31.01.2022 г. № 71).

2. Настоящий Порядок является обязательным для организаций, осуществляющих деятельность по оказанию консультационных услуг родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, на базе которых созданы консультационные центры (далее – КЦ), входящие в состав Региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей (далее –

Региональная служба, Служба), а также специалистов консультационных центров, осуществляющих свою деятельность на основании договоров гражданско-правового характера.

3. Общую координацию работы консультационных центров Службы регионального и муниципального уровней осуществляет координационный центр, созданный на площадке ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру».

4. Категории получателей услуг:

– родители (законные представители) детей раннего возраста (от 0 до 3 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации/ посещающих дошкольные образовательные организации;

– родители (законные представители) детей дошкольного возраста (от 3 до 7 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации/ посещающих дошкольные образовательные организации;

– родители (законные представители) детей школьного возраста с признаками школьной дезадаптации и трудностями в обучении;

– родители (законные представители) детей школьного возраста с признаками девиантного, асоциального поведения, зависимостей и др.;

– родители (законные представители) детей с особыми образовательными потребностями в возрасте от 0 до 17 лет включительно (детей с ограниченными возможностями здоровья, одаренных детей, детей-инофонов);

– родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение образования в форме семейного образования;

– граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

5. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования; опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

5.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в консультационных центрах Службы и иных организациях. Диспетчерское консультирование могут осуществлять все консультационные центры, входящие в состав Службы.

5.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

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

5.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

6. Для получения услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично. Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

7. Для получения услуги получатели услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы. При этом Служба организует служебное (для внутреннего пользования) хранение и обработку персональных данных. Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам, которыми определяются обязательные формы отчетности (отчет о результатах работы муниципального консультационного центра Службы, акт выполненных работ (оказанных услуг) специалистами муниципального консультационного центра Службы), срок хранения которых составляет один год.

8. Конкретное содержание услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей ее получателя.

9. Служба не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. В случае если запрос получателя услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

10. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

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

В случае, если оказание услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее

повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.

11. Консультации могут проводиться в очном формате – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы; дистанционно – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги, в рамках как индивидуальной консультации, так и в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы; в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

Исходя из чего, среди ключевых требований к консультациям можно считать следующие.

11.1. Ключевые требования к очной консультации:

- оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ;

- помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации;

- помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием;

- оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. По возможности, обеспечивается возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;

- оборудование зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;

- оборудование зоны ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору специалиста службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

– выездной консультацией считается оказание консультации по месту жительства получателя услуги;

– консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;

– право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан: граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения Службы; инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы;

– право выбора консультанта в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется службой 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.

11.2. Ключевые требования к дистанционной консультации:

– оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (по выбору получателя услуги). Получателям услуги предоставлять выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Службы;

– обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. В ходе дистанционной консультации специалист должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь);

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

11.3. Ключевые требования к консультации в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе

опроса/ анкетирования/ тестирования:

- консультации в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования оказываются по выбору получателя услуги как в специально оборудованном помещении консультационного центра, так и посредством телефонной связи или связи с использованием Интернет-соединения, либо в процессе/по результату опроса/ анкетирования/ тестирования/ проведения просветительских мероприятий.

- по запросу/согласию получателя услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты письменный ответ на консультацию, нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

11.4. Ключевые требования к консультации в рамках проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества:

- оказывается по выбору получателя услуги как в специально оборудованном помещении консультационного центра/других, приспособленных для проведения массовых мероприятий помещениях, так и посредством связи с использованием Интернет-соединения;

- организацию и проведение просветительских мероприятий осуществляется исключительно на основании согласования или с непосредственным участием координационного центра Службы;

- организуется в формате, который предполагает и обеспечивает возможность коллективного обсуждения вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и других;

- организация просветительских мероприятий предполагает широкое информирование родительской общественности о тематике предстоящего мероприятия и обеспечивается возможность предварительной регистрации с возможностью задать дополнительные интересующие вопросы не связанные с тематикой мероприятия;

- организация просветительских мероприятий предполагает возможность обратной связи с целью организации обсуждения;

- консультационная услуга учитывается в случае очного участия родителей (законных представителей) в просветительских мероприятиях, либо при организации просветительских мероприятий в онлайн формате в случае внесения в реестр при регистрации на мероприятие данных родителей (законных представителей), предусмотренных регистрационной формой, дающих возможность обязательной последующей рассылки материалов консультации и сертификата участия;

– выдача участникам просветительских мероприятий сертификатов об участии в тематическом мероприятии является обязательным условием.

12. График оказания услуг определяется консультационным центром самостоятельно. При этом рекомендуется предусмотреть возможность круглосуточного оказания услуг.

Служба предусматривает следующие категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день или в нерабочий день, круглосуточно.

13. Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам осуществляется на следующих условиях:

- на безвозмездной основе;
- по собственному запросу получателя услуг,
- по предварительной записи получателем услуг.

При обращении за получением услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

Непосредственным получателем услуги являются родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (не ребенок); в случае обращения за помощью, необходимой ребенку, Служба разъясняет получателю услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

14. Получатель услуги имеет свободный доступ к необходимой информации, связанной с работой Службы (к документам, связанным с работой Службы; контактам Службы, информации об условиях и формах оказания услуг и др.).

15. Получателю услуги предоставляется возможность выбора:

- конкретного специалиста, осуществляющего консультационную услугу;
- времени консультации.

Выбор формы оказания услуги осуществляется получателем с учетом ограничений, установленных для выездной консультации.

16. Консультация оказывается как разовая услуга. При возникновении потребности получатель вправе обратиться за следующей консультацией. Возможность для получения консультации должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. При получении запроса на оказание услуги в любой форме от получателя услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании услуги.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

Консультация предполагает 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 оказания услуги консультант не выполняет за получателя услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в органах и организациях и т.п.).

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в объеме до пяти листов формата А4.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем услуги, консультантом не осуществляется.

Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

В случае, если оказание услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.

17. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и иных документах ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру» и базовых организаций.

При оказании услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

18. Услуги Службы оказываются специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Состав специалистов муниципальных консультационных центров утверждается

локальным нормативным актом базовой организации. Специалисты, привлекаемые к оказанию услуг, должны отвечать ряду требований: высококвалифицированный специалист, имеющий высшее специальное образование (бакалавр, магистр) или профессиональную переподготовку по соответствующему направлению профессиональной деятельности; педагогический стаж не менее 5 лет; опыт консультационной работы в системе образования не менее 3 лет.

Данные квалификационные требования являются фактором обеспечения квалифицированного оказания помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами по основным должностям.

Специалисты Службы должны пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации на базе федерального оператора. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в три года.

Специалисты должны иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

19. По итогам оказания каждой услуги Служба проводит мониторинг качества услуги. Оценка качества оказанной услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.

Мониторинг заключается в оценке качества услуги ее получателем в результате опроса. Оценка качества оказанных услуг осуществляется на основании методики оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, разработанной и утвержденной на федеральном уровне.

Оценка качества услуги организуется в простой письменной форме через анкетирование. Получателю услуги предлагается анкета по оценке качества услуги по 5-балльной шкале по следующим критериям: простота записи для получения услуги; «длина очереди»; соблюдение сроков записи для получения услуги; соответствие условий предоставленной услуги ожиданиям получателя; качество работы специалистов Службы; качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение услуги.

Организована работа по обеспечению возможности оценки качества предоставленных услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф» на основе согласия потребителя услуги.