

Приложение 1
к приказу Министерства образования
Республики Мордовия
от 31.01.2022 г. № 71

ПОЛОЖЕНИЕ
о Региональной службе оказания
психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи гражданам, имеющим детей

1. Нормативно-правовые основы деятельности
Региональной службы оказания психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей

Деятельность Службы должна соответствовать законодательству Российской Федерации, соответствующего региона и муниципального образования.

Деятельность Службы по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, организуется с опорой на следующие нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Семейный кодекс Российской Федерации.
3. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Конвенция о правах инвалидов (от 13 декабря 2006 г.).
5. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990)
6. Обзор практики рассмотрения в 2020 году областными и равными им судами дел об усыновлении детей иностранными гражданами или лицами без гражданства, а также гражданами Российской Федерации, постоянно проживающими за пределами территории Российской Федерации (утв. Президиумом Верховного Суда РФ от 2 июня 2021 г.)
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 мая 2014 г. № 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»
8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 марта 2015 г. № 235 «Об утверждении Порядка организации и осуществления деятельности по подготовке лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей»
9. Письмо Минобрнауки России от 10.12.2012 № 07-832 «О направлении Методических рекомендаций по организации обучения на дому детей-инвалидов с использованием дистанционных образовательных технологий».

10. Письмо Минобрнауки России от 28.10.2014 № ВК-2270/07 «О сохранении системы специализированного коррекционного образования».

11. Письмо Минобрнауки РФ от 29 марта 2016 года № ВК-641/09 «Методические рекомендации по реализации адаптированных дополнительных общеобразовательных программ, способствующих социально-психологической реабилитации, профессиональному самоопределению детей с ограниченными возможностями здоровья, включая детей-инвалидов, с учетом их образовательных потребностей». Реализация адаптированных образовательных программ.

12. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 года № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

13. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 30 июня 2020 года № 16 «Об утверждении Санитарных правил 3.1./2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

14. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 сентября 2020 года № 28 «Об утверждении Санитарных правил 2.4.2.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

15. Постановление Правительства РФ от 18 мая 2009 г. № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан» (с изменениями и дополнениями)

16. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

17. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 115 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования».

18. Приказ Минобрнауки России от 20.09.2013 г. № 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии» (Зарегистрировано в Минюсте России 23.10.2013 № 30242).

19. Приказ от 15 октября 2015 г. № 723н «Об утверждении формы и порядка представления органами исполнительной власти субъектов индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида».

20. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13 июня 2017 г. № 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации

инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм».

21. Приказ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

22. Приказ от 11 декабря 2020 г. № 721 «О внесении изменений в Методику расчёта показателей федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 апреля 2019 г. №179».

23. Распоряжение 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».

24. Распоряжение Министерства просвещения РФ от 20 декабря 2019 года № МР-130/02вн «Об утверждении методики оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи».

25. Семейный кодекс Российской Федерации.

26. Приказ Минобрнауки России от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования».

27. Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1598 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».

28. Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1599 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями)».

29. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ.

30. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ.

31. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ».

32. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

33. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

34. Федеральный закон РФ от 28 ноября 2015 года № 348-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей».

35. Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации».

36. Федеральный закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»

37. Государственные и муниципальные программы, региональные муниципальные нормативно-правовые акты.

Контроль за соответствием деятельности Службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

2. Термины и определения

В настоящем Положении применяемые термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, а так же гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - **федеральный портал «Растимдетей.рф»**)– информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей, в том числе в возрасте до трех лет, по вопросам образования и воспитания, обучения и социализации, обеспечивающий взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» и способствующая формированию родительского сообщества.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи – некоммерческая организация (далее - Организация) / структурное подразделение Организации, оказывающая Услуги получателям Услуг.

Региональная служба оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, (далее - Служба):

а) специально созданная в целях обеспечения в Республике Мордовия условий для повышения компетентности родителей в области воспитания детей;

б) направленная на создание региональной образовательной экосистемы, способствующей повышению компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах образования и воспитания детей, в том числе раннего возраста (до 3-х лет); пропаганде позитивного и ответственного родительства; повышению значимости родительского просвещения; укреплению института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений; конструктивному вовлечению родителей в учебно-воспитательный процесс;

в) обеспечивающая интеграцию и координацию деятельности муниципальных консультационных центров, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей;

г) обеспечивающая равный доступ к услугам психолого-педагогической, методической и консультативной помощи всем категориям граждан, имеющим детей, независимо от места жительства получателя услуги, наличия технических условий для получения услуги получателем, уровня владения компьютерной техникой получателем и др.;

д) осуществляющая повышение квалификации специалистов, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей.

Специалист службы (далее - Консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

3. Цель и задачи деятельности Службы

3.1. Цель деятельности Службы – обеспечение в Республике Мордовия условий, направленных на повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.2 Задачи деятельности Службы:

– создание региональной социально-психологической коммуникативной экосистемы, способствующей:

а) повышению компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах образования и воспитания детей, в том числе раннего возраста до 3-х лет;

б) пропаганде позитивного и ответственного отцовства и материнства;

- в) повышению значимости родительского просвещения;
- г) укреплению института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- д) конструктивному вовлечению родителей в учебно-воспитательный процесс;
- е) выстраиванию эффективных горизонтальных коммуникаций между участниками образовательных отношений;
 - расширение сети муниципальных консультационных центров, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей, на основе интеграции и координации их деятельности, в целях обеспечения доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи всем категориям граждан, имеющих детей (в том числе родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 7 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), независимо от места жительства получателя услуги, наличия технических условий для получения услуги получателем, уровня владения компьютерной техникой получателем, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги;
 - повышение квалификации специалистов, осуществляющих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей, по вопросам оказания консультационных услуг, а так же развития родительской компетентности, ответственного родительства.

4. Структура Службы

Служба – структура, созданная на базе Государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования Республики Мордовия «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру» для реализации мероприятий в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Служба не является юридическим лицом, её функции и полномочия определяются настоящим «Положением о Региональной службе оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей».

Служба имеет централизованную структуру управления. Служба представляет собой иерархическую систему оказания психолого-педагогической, методической, консультативной помощи. Такая структура позволяет обеспечить высокую централизацию управления, единый стандарт предоставления услуг, рациональное использование кадровых и финансовых ресурсов, прозрачность и достоверность результатов деятельности; интегрировать все виды управленческой и психолого-педагогической, методической, консультационной деятельности Службы; создавать условия, благоприятствующие эффективному выполнению целей и задач Службы.

ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру» создается единое организационное, научно-методическое и информационно-аналитическое обеспечение предоставления психолого-педагогической, методической, консультационной помощи консультационными центрами, входящими в состав Службы.

Консультационные центры в составе Службы осуществляют свою деятельность на двух уровнях: региональном и муниципальном.

На региональном уровне основными структурными единицами Службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, являются:

- Координационный центр Региональной службы на базе ГБУ ДПО РМ «Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников – «Педагог 13.ру», интегрирующий и координирующий деятельность муниципальных консультационных центров;

- Республиканский дистанционный консультационный центр по поддержке вариативных форм дошкольного образования, осуществляющий консалтинговые услуги родителям, в том числе детей от 0 до 7 лет;

- Республиканский консультационный центр для обращений граждан по вопросам опеки.

Муниципальный уровень представлен 19 муниципальными консультационными центрами оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

Муниципальные консультационные центры, являясь базовыми площадками Службы, создаются в целях обеспечения транспортной доступности услуг Службы на основе кустового распределения и закрепления муниципальных районов Мордовии за ними.

№ п.	Базовая площадка – муниципальный консультационный пункт	Обслуживаемые муниципальные районы Республики Мордовия
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Кемлянский детский сад «Радуга» комбинированного вида» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	Большеигнатовский, Ичалковский муниципальные районы
2	Муниципальная автономная дошкольная образовательная организация «Центр развития ребенка – детский сад «Радуга» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия	Старошайговский, Краснослободский, Ельниковский, Темниковский, Теньгушевский муниципальные районы
3	Муниципальное бюджетное дошкольное	Рузаевский,

	образовательное учреждение «Детский сад «Радуга» комбинированного вида» Рузаевского муниципального района	Инсарский, Кадошкинский муниципальные районы
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Центр образования - Средняя общеобразовательная школа №12» Рузаевского муниципального района	
5	Структурное подразделение «Центр развития ребенка – детский сад «Сказка» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Планета детства» Чамзинского муниципального района	Атяшевский, Дубенский, Чамзинский, Большеберезниковский муниципальные районы
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Звёздочка» Торбеевского муниципального района	Атюрьевский, Торбеевский, муниципальные районы
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад «Сказка» Ковылкинского муниципального района	Ковылкинский муниципальный район
8	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №124 комбинированного вида» г.о. Саранск	г.о. Саранск.
9	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение городского округа Саранск «Прогимназия № 119»	
10	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №97 комбинированного вида» г.о. Саранск	
11	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №91 компенсирующего вида» г.о. Саранск	
12	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №44» г.о. Саранск	
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Ромодановский детский сад комбинированного вида»	Ромодановский муниципальный район
14	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Ардатовский детский сад комбинированного вида «Теремок»	Ардатовский муниципальный район
15	Муниципальное бюджетное дошкольное	Зубово-Полянский

	образовательное учреждение «Зубово-Полянский детский сад № 3 «Ручеек» комбинированного вида»	муниципальный район
16	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Лямбирский детский сад №3 комбинированного вида»	Лямбирский, муниципальный район
17	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Кочкуровский детский сад «Улыбка»	Кочкуровский муниципальный район
18	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Центр образования «Тавла» – Средняя общеобразовательная школа № 17»	го Саранск муниципальные районы
19	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ялгинская средняя общеобразовательная школа»	го Саранск муниципальные районы

5. Основные направления деятельности Службы, формы, порядок, условия оказания услуг

5.1 Основные направления деятельности Службы, ориентированные на создание условий для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей:

– создание нормативно-правовой основы деятельности Службы (разработка и утверждение Концепции деятельности Службы; пакета локальных нормативных актов, описывающих порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, устанавливающих максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги, определяющих категории получателей услуги, а также регламентирующих иные необходимые вопросы);

– информационно-разъяснительная деятельность, направленная на широкое информирование потенциальных получателей услуг о деятельности Службы (подготовка и распространение с использованием различных информационных каналов разъяснительных материалов о реализации проекта; актуализация и размещение на официальном сайте института материалов, связанных с работой Службы, контактов Службы, условий оказания услуг и др. необходимой информации; сопровождение и развитие официального сайта Службы; создание популяризационных медиаматериалов, в том числе видеороликов с отзывами родителей (законных представителей); размещение в средствах массовой информации популяризационных медиаматериалов о работе Службы; создание и развитие официальных информационных ресурсов Службы для родителей, в том числе в социальных сетях, направленных на просветительскую поддержку и привлечение потенциальных потребителей услуг;

– совершенствование условий для реализации услуг на ранее созданных площадках (мероприятий по реализации услуг), материально-техническое оснащение консультационных центров в части создания соответствующих санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям зон ожидания:

а) для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;

б) для детей получателей услуги, находящихся в помещении для оказания услуги;

– обеспечение эффективной работы электронной информационной системы информационно-просветительской поддержки родителей, дающей возможность электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями;

– кадровое обеспечение деятельности Службы (повышение квалификации специалистов, осуществляющих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей; заключение договоров со специалистами Службы);

– осуществление приема родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

– создание мобильных выездных бригад из числа специалистов Службы с целью оказания услуг потребителям в отдаленных районах, населенных пунктах республики;

– систематический мониторинг качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (на основе оценки услуг получателями), в том числе на федеральном портале «Растимдетей.рф».

5.2 Получатели услуг:

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

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

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

– родители (законные представители) детей дошкольного возраста (от 3 до 7 лет), 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.

5.3 Модели и формы оказания услуг:

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.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в консультационных центрах Службы и иных организациях.

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

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

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.

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. Службы не оказывают 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.

Формы оказания услуг:

- очная консультация – 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 (выездная очная консультация);

– дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

– в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

Ключевые требования к перечисленным выше формам оказания услуг определяются следующим образом.

Очная консультация. Предполагает 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. Рекомендуются, чтобы помещение располагалось на первом этаже.

Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Необходимо оборудовать зону 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.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию 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. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется категориям

граждан по решению службы. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено службой. 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.

Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (по выбору получателя услуги). Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для обеспечения качественной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

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). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

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. 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.

5.4 Условия оказания услуг:

Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам осуществляется:

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

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.

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.).

Выбор формы оказания услуги осуществляется получателем с учетом ограничений, установленных для выездной консультации (право на получение выездной консультации предоставляется гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения Службы; инвалидам первой и второй групп, гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы).

Получатель услуги может заранее обозначить тему своего запроса в ходе записи для получения услуги или обозначить тему своего запроса в момент начала консультации. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако не является обязательным этапом записи для получения услуги.

Получателю услуги предоставляется возможность выбора:

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

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.

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.

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.

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 не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

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

По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты 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.

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.

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 трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.

Услуги Службы оказываются специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Специалисты, привлекаемые к оказанию услуг, должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы. Данные квалификационные требования являются фактором обеспечения квалифицированного оказания помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам - работникам Службы фиксируются по занимаемым должностям работников службы должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами службы, а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора, - в данном договоре, как условие заключения договора.

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.

5.5 Порядок информирования родителей

Информирование родителей осуществляется посредством:

- распространения с использованием различных информационных каналов разъяснительных материалов о реализации проекта;
- размещения на официальном сайте Службы документов, связанных с работой Службы; контактов Службы, условий оказания услуг и др. необходимой информации;
- размещения на официальном сайте Службы документов, связанных с работой Службы, контактов Службы, условий оказания услуг и др. необходимой информации;
- создания и размещения в средствах массовой информации популяризационных медиаматериалов о работе Службы;
- создания и развития официальных информационных ресурсов Службы для родителей, в том числе в социальных сетях, направленных на просветительскую поддержку и привлечение потенциальных потребителей услуг;

- подготовка и оформление в полиграфии раздаточных материалов с информацией для потенциальных получателей Услуг;
- использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг.

6. Мониторинг качества услуг Службы

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 реального времени работы специалиста установленному службой времени;
- 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».

