

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

**Государственное бюджетное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Мордовский республиканский институт образования»**

---

УТВЕРЖДАЮ

И. о. ректора ГБУ ДПО «МРИО»

\_\_\_\_\_ Т. В. Самсонова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О РЕГИОНАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ОКАЗАНИЯ  
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И  
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ  
ДЕТЕЙ**

Саранск 2019

## Содержание

	с.
1 Нормативно-правовые основы деятельности Региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей (Далее - Службы).....	3
2 Термины и определения.....	5
3 Цель и задачи деятельности Службы.....	7
4 Структура Службы.....	8
5 Основные направления деятельности Службы, формы, порядок, условия оказания услуг.....	10
6 Кадровое обеспечение деятельности Службы.....	16
7 Мониторинг качества услуг Службы.....	17

## **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. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Конвенция о правах инвалидов (от 13 декабря 2006 г.)
4. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990)
5. Обзор практики рассмотрения в 2014 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 8 июля 2015 г.)
6. Письмо Министерства образования и науки РФ от 18 июня 2013 г. № ИР-590/07 "О совершенствовании деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей"
7. Письмо Министерства образования и науки РФ от 24 августа 2012 г. № ИР-713/07 «О подготовке лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей»
8. 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».
9. Письмо Минобрнауки России от 28.10.2014 № ВК-2270/07 «О сохранении системы специализированного коррекционного образования».
10. 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.
11. Постановление Главного санитарного врача РФ от 10 июля 2015 года № 26 Москва «Об утверждении СанПиН 2.4.2.3286-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации

обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», зарегистрировано в Минюсте РФ 14 августа 2015 года, рег. № 38528

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

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

14. Приказ Министерства образования и науки РФ от 30 августа 2013 г. № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования».

15. 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).

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

17. Приказ от 31 июля 2015 г. № 528н «Об утверждении порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида».

18. 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».

19. Распоряжение Министерства Просвещения РФ от 01 марта 2019 года № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей».

20. Семейный кодекс Российской Федерации.

21. Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования. Приказ Минобрнауки России от 17 октября 2013 г. № 1155.

22. Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования обучающихся с ограниченными

возможностями здоровья. Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1598.

23. Федеральный государственный образовательный стандарт обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями). Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1599

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

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

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

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

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

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

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

31. 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:

**Получатель услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

**Региональная служба оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей**, – структура,

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, имеющих 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.

**Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** – структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг; может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

**Служба сопровождения семьи ребенка раннего возраста в условиях дошкольного образовательного учреждения** – вариативная форма организации дошкольного образования, которая организуется для создания оптимальных условий психического и социального развития ребенка раннего возраста, стимулировать развития его потенциальных возможностей путем взаимодействия ребенка с родителями и окружающим миром.

**Специалист службы** – лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. дополнительное профессиональное образование.

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** – услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка; оказываемая как

однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут; конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

**Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей** – информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями и способствующий формированию родительского сообщества.

### **3. Цель и задачи деятельности Службы**

**3.1. Цель деятельности Службы** – обеспечение в Республике Мордовия условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

#### **3.2 Задачи деятельности Службы:**

- создание региональной образовательной 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 родительства; в) повышению значимости родительского просвещения; г) укреплению института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений; д) конструктивному вовлечению родителей в учебно-воспитательный процесс;

- интеграция и координация деятельности муниципальных консультационных центров, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей;

- внедрение модели обеспечения равного доступа к услугам 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 и др.;

- повышение квалификации специалистов, осуществляющих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей.

### **4. Структура Службы**

Организационно-правовая форма Службы – структурное подразделение государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Мордовский республиканский институт образования», создаваемое приказом ректора на основании предложений Ученого совета института (подпункт 6 пункта 5.6.9; подпункт 3 пункта 5.8.15 Устава Института). Служба не является юридическим лицом, её функции и полномочия определяются «Положением о Региональной службе оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей», утверждаемым приказом ректора института.

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, благоприятствующих эффективному выполнению целей и задач Службы.

Мордовским республиканским институтом образования 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 осуществляет свою деятельность на двух уровнях: региональном и муниципальном.

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

- Координационный центр Региональной службы на базе Мордовского республиканского института образования, 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 12 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/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 Ромодановский 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 образовательное учреждение «Детский сад «Радуга» комбинированного вида» Рузаевского муниципального района	Рузаевский, 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	Ардатовский, Атяшевский, Дубенский, Чамзинский, Большеберезниковский муниципальные районы
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Звёздочка» Торбеевского муниципального района	Атюрьевский, Торбеевский, Zubovo-Полянский 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	Лямбирский, Кочкуровский муниципальные районы; 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	

## **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; разработка бренд-бука Службы и сопутствующей продукции для продвижения услуг; размещение на официальном сайте института документов, связанных с работой Службы; контактов Службы, условий оказания услуг и др. необходимой информации; создание популяризационных медиаматериалов, в том числе видеороликов с отзывами родителей (законных представителей);

- подготовка площадок для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг) (материально-техническое оснащение консультационных центров; создание условий для дистанционных форм оказания услуг);

- создание электронной информационной системы, интегрированной с федеральным порталом информационно-просветительской поддержки родителей и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями;

- кадровое обеспечение деятельности Службы (разработка и реализация дополнительных профессиональных программ повышения 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;
- систематический мониторинг качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (на основе оценки услуг получателями).

### **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), не посещающих дошкольные образовательные организации;
- родители (законные представители) детей с особыми образовательными потребностями всех возрастных категорий (детей с ограниченными возможностями здоровья, одаренных детей, детей-инофонов);
- родители (законные представители) детей школьного возраста, испытывающих трудности в обучении;
- родители (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение несовершеннолетним образования в форме семейного образования;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

### **5.3 Формы оказания услуг:**

- очная консультация (устная консультация специалистом в здании Службы);
- выездная консультация (оказание консультации по месту жительства получателя услуги; очно);
- дистанционная консультация (посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения).

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. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. 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 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 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). Рекомендуются предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Рекомендуются, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Рекомендуются, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для обеспечения бесперебойной 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 консультант 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, служба обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. 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 две 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.

Консультация оказывается как устная 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. Возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок.

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

Повторное обращение за консультацией возможно через 48 часов после оказания предыдущей консультации.

Консультация предполагает устное 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 консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, 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 службы.

Осуществление записи хода консультации по инициативе службы запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

### **5.5 Порядок информирования родителей**

Информирование родителей осуществляется посредством:

- распространения с использованием различных информационных каналов разъяснительных материалов о реализации проекта;
- **размещения на официальном сайте института 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 электронной информационной системы, интегрированной с федеральным порталом информационно-просветительской поддержки родителей.**

## **6. Кадровое обеспечение деятельности Службы**

Услуги Службы оказываются специалистами, принятыми на работу на основании трудового договора, либо 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.

На постоянной основе работает директор Службы (1 ставка), системный администратор (1 ставка), 2 ставки психолога, 1 ставка специалиста (социального работника) и 2 ставки методистов. Остальные специалисты будут привлечены к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

Специалисты службы должны пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет.



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.

## **7. Мониторинг качества услуг Службы**

По итогам оказания каждой услуги Служба проводит мониторинг качества услуги. Мониторинг заключается в оценке качества услуги ее получателем.

Такая оценка осуществляется в электронной форме посредством информационного портала Службы или в простой письменной форме.

Получателю услуги предлагается оценить качество 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.