

1

Приложение
к письму министерства образования,
науки и молодежной политики
Нижегородской области
от _____ № _____

**Методические рекомендации
по организации процесса оказания 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**

Настоящие методические рекомендации по организации процесса оказания 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 (далее – методические рекомендации) разработаны на основании приложения 3.1 к Концепции проекта «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» и в соответствии с региональным проектом «Поддержка семей, имеющих детей».

Настоящие методические рекомендации направлены на обеспечение единых организационных условий для оказания 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 в Нижегородской области.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего документа применяемые в нём термины и определения имеют следующее значение:

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – услуги) – услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам обучения и воспитания ребенка. Услуга оказывается 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 гражданина.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (далее – федеральный портал) – 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, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной и психолого-педагогической помощи родителям и способствующий формированию родительского сообщества.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка от 0 до 18 лет, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае

их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – служба) – структурное подразделение некоммерческой организации (далее – организация), созданное в целях оказания услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

Специалист службы (далее – специалист) – лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

Консультационный пункт – специально оборудованное помещение для оказания услуги.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей оказываются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;

– подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше Федеральных законов;

– СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;

– государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

Служба в своей деятельности учитывает региональные и муниципальные нормативные правовые акты (при их наличии).

Организация, на базе которой создается служба, обеспечивает контроль за знанием и соблюдением специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность службы соответствует законодательству Российской Федерации, Нижегородской области и муниципального образования. Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

Для обеспечения деятельности службы разрабатываются следующие локальные нормативные акты:

- Локальный нормативный акт «Положение о Службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи»;

- Локальный нормативный акт «Порядок оказания услуг психолого-педагогической методической и консультативной помощи в рамках Службы»;

- Локальный нормативный акт «Содержание и виды услуг психолого-педагогической методической и консультативной помощи в рамках Службы»;

- Локальный нормативный акт «Об организации оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках Службы»;
- Должностные инструкции для специалистов Службы.

3. МОДЕЛЬ СЛУЖБЫ ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ

Реализация мероприятий национального проекта «Образование» является обязательной для муниципалитетов и входит в мониторинг эффективности деятельности органов местного самоуправления.

Модели системы оказания помощи родителям в регионе могут быть различны, исходить они должны из необходимости удовлетворить спрос родителей на психолого-педагогическую помощь и обеспечить ее удобство получения и доступность родителям независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги. Организацией, на базе которой создается служба, может выступать организация, выполняющая функции психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи, имеющая в своем штате педагогов-психологов и иных педагогических работников. Для обеспечения работы службы и расширения тем, по которым проводятся консультации, в качестве специалистов - консультантов могут быть привлечены специалисты из муниципальных организаций или некоммерческих организаций, осуществляющих обучение детей и/или оказывающих услуги родителям (образовательные организации, организации дополнительного образования, медицинские организации, отделы опеки, попечительства и усыновления, родительские объединения и прочее). Служба может иметь филиалы и/или консультационные пункты.

Также служба может быть организована на базе некоммерческой организации, реализующей частную образовательную деятельность.

Служба должна обеспечивать повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, а также быть направлена на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Службы не оказывают помощь непосредственно детям. В случае обращения именно за такой помощью специалисты службы разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

Получателем услуги являются именно родители и законные представители. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка – это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При этом службы могут создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, службе рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком. Родителю, который не считает возможным посещение специалиста службы с ребенком/детьми, но имеет сложности в том, чтобы организовать присмотр за ребенком/детьми

самостоятельно, имеет право на дистанционную форму получения услуги (дистанционная консультация по телефону или с использованием Интернет-соединения).

Организация, в составе которой создается служба, проводит информационно-разъяснительную работу с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Организация, в составе которой создается служба, обеспечивает размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети «Интернет» при его наличии, либо обеспечивает создание такого сайта для размещения указанной информации. Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении организации, в составе которой создается служба, а также организаций, являющихся консультационными пунктами службы, в иных организациях. Информационные материалы о деятельности службы могут быть размещены на сайтах органов, осуществляющих управление в сфере образования, образовательных организаций. Могут быть подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта, привлечены региональные СМИ, рекламные площадки социальной инфраструктуры.

Служба должна использовать информационную систему, интегрированную в федеральный портал и обеспечивающую возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг

получателями. При организации информационной системы необходимо учитывать удобство получателей услуг и сокращать для них организационные издержки в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги. Использование системы должно осуществляться по мере ее ввода в эксплуатацию и совершенствования федерального портала.

Служба обеспечивает доступность услуги для всех граждан через предоставление возможности дистанционного получения услуги (по телефону и с использованием Интернет-соединения). Для этого необходимо обеспечить необходимое техническое оснащение службы, построить данную работу с учетом возможности выбора каналов связи, удобных для родителей (законных представителей). При этом допускается рекомендовать им тот или иной канал связи, в зависимости от сложности заявленной проблемы.

С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов, службы могут принимать граждан на работу на основании трудового договора или заключать гражданско-правовые договоры об оказании услуг с квалифицированными специалистами.

Заключение трудовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства. Должность консультанта (в отличие от должностей учителя или воспитателя) не предполагает достаточного и исчерпывающего описания требований к квалификации в том объеме, который обеспечил бы требуемое качество услуг. В этой связи квалификационные требования фиксируются в локальных нормативных актах организации и должностных инструкциях работников.

Квалифицированным специалистом признается любой консультант, отвечающий приведенным ниже требованиям к квалификации специалиста службы. Привлекать в качестве консультантов лиц, не обладающих соответствующей квалификацией, служба не должна, поскольку от квалификации специалистов напрямую зависит качество оказываемых услуг.

Заключение гражданско-правовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями законодательства о закупках товаров, работ и услуг. Требования к квалификации исполнителя услуг рекомендуется учитывать в ходе осуществления деятельности и фиксировать в заключаемых гражданско-правовых договорах.

Вопросы оплаты труда специалистов решаются организацией исходя из финансовых возможностей.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Получатель услуг запрашивает консультации по собственному желанию, организация не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

Информация о консультантах размещается на сайте службы с учетом действующего законодательства о персональных данных.

Обращение получателя услуг в службу за консультацией может происходить в следующих формах:

- очное обращение в службу,
- обращение по телефону,
- электронная заявка на сайте службы.

Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

В зависимости от предварительного запроса получателя услуги служба может подбирать соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей.

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).

Все обращения в службу за консультацией фиксируются в Журнале предварительной записи родителей (законных представителей) на предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи службы (рекомендованная форма журнала – Приложение 1.).

После регистрации обращения сотрудник службы связывается с получателем услуг для определения вида, даты, времени, места консультации.

В ходе очной и выездной консультации получатель услуг оформляет заявление на оказание услуги (Приложение 3), в котором указывает персональные данные, подтверждаемые подписью. Рекомендованный перечень персональных данных: Ф.И.О. родителя, Ф.И. ребенка, дата рождения ребенка, населенный пункт проживания, контактный телефон, согласие на обработку и хранение персональных данных своих и ребенка. Для упрощения получателю услуг процедуры получения услуг он не обязан представлять документы, подтверждающие его персональные данные.

При проведении дистанционной консультации (по телефону или с использованием Интернет-соединения) заявление заполняет консультант со слов получателя услуги, делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись.

Консультация оказывается как разовая услуга. Факт получения очной консультации подтверждается в заявлении подписью получателя услуг.

Факт получения дистанционной консультации подтверждается в заявлении подписью специалиста, проводившего консультацию. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Для получения повторной консультации в рамках одного консультационного пункта у одного или нескольких специалистов заполнение дополнительных заявлений не требуется.

Услугу рекомендуется предоставлять не позднее чем в течение 10 дней со дня обращения получателя услуги в службу. Рекомендуется, чтобы имелась возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

Если дистанционную 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. Если дистанционную 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.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: маломобильные граждане, инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка с ОВЗ, инвалидностью, не обучающегося в образовательной организации. 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.

Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги необходимо публично размещать на официальном сайте организации, в составе которой создается служба.

Все виды консультаций фиксируются в Журнале регистрации проведенных консультаций службы сотрудником службы (Рекомендованная форма журнала – Приложение 2.).

Журналы службы могут быть в бумажной и/или электронной форме.

5. СОДЕРЖАНИЕ И ВИДЫ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ.

Содержанием услуг является консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист службы. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования и воспитания детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Информация о ключевых органах и организациях размещается публично на стенде и в сети «Интернет» на сайте службы.

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, консультантом 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, если большие объемы не установлены службой.

Консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации (например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации - просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем, либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях консультант разъясняет факт возможного нарушения закона и предлагает законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги (например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка,

получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию). В подобных случаях консультант разъясняет факт иного характера оказываемой помощи и указывает на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации (например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п.). В подобных случаях консультант разъясняет пределы оказания помощи и предлагает иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

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 препятствует или 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 либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. Рекомендуется разъяснить данные моменты специалистам отдельно, с фиксацией факта ознакомления с правилами работы с персональными данными подписью специалиста.

Консультации могут быть следующих видов:

- очная консультация – услуга, оказанная очно в помещении службы, либо в филиале службы, в помещениях консультационного пункта;
- выездная консультация - услуга, оказанная очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении;
- дистанционная консультация - услуга, оказанная дистанционно по телефону или с использованием Интернет-соединения.

6. ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Целевая аудитория - родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, беременные женщины.

Особо нуждаются в психолого-педагогической помощи следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады (ДОУ);
- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады (НОР);
- родители детей, обучающихся в образовательных организациях (СОШ);
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении (СО);
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (КЗР);

- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста (ОВЗ);
- многодетные родители (М);
- родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей (РОВЗ);
- замещающие родители (ЗР);
- родители пенсионеры (П);
- родитель, один воспитывающий ребенка (НС);
- беременные женщины (Б);
- иные категории родителей (ИК).

7. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Услуги оказываются работниками службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее – специалисты).

Специалисты службы должны обладать необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и устанавливаются не ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах службы либо в гражданско-правовом договоре.

Перечень возможных должностей и требований к квалификации специалистов службы – консультантов:

1. Любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н

2. Должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

3. Должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н при наличии стажа работы не менее 3 лет.

Квалификационные требования по должности консультанта устанавливаются на основе квалификационных требований к перечисленным должностям простым перечислением, назвав различные возможные варианты квалификации, достаточные для консультанта.

Необходимо получать согласие специалистов служб на размещение на сайте организации, в составе которой создается служба, информации об образовании, квалификации и опыте работы.

Специалисты службы в течение первого года работы проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. При этом такое повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет.

Специалисты службы должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в п. 2.2. настоящих методических рекомендаций, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в

сфере образования. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

Кроме того, специалист службы всегда должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, является полноправным гражданином Российской Федерации и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника службы и службы в целом.

В штат службы могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки получателей услуги, а также для обеспечения перевозки специалистов службы для проведения выездных консультаций. Указанные специалисты могут не соответствовать описанным выше требованиям к специалистам службы.

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

8. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической методической и консультативной помощи в рамках Службы

Оценка качества услуг получателями услуг является одним из гарантов выполнения важной задачи службы - оказания услуг с высоким уровнем качества.

После проведения консультации получателю услуг предоставляется возможность оценки качества полученной услуги по следующим параметрам: степень удовлетворенности полученной консультацией, простота и удобство записи для получения услуги, качество сервиса и технического сопровождения.

В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме;
- самостоятельно получателем услуги на сайте службы через электронную форму;
- специалистом на бланковой форме со слов получателя услуги при проведении консультации дистанционно.

9.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛУГ

Служба оснащается оборудованием для оказания услуг соответственно виду услуг.

Служба должна иметь простую систему обращения граждан для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги в удобной для него форме (бланковая форма, дистанционная форма на сайте службы). Оказание услуг также может осуществляться с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал.

Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Помещение для оказания услуги должно соответствовать требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к

физическим факторам на рабочих местах», а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту иметь 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 и для детей получателей услуги, которые будут находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду). 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.

Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Получатели услуги могут

осуществлять выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Как минимум один телекоммуникационный сервис должен позволять осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации необходимо 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.

Служба должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.

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.

Приложение 3
к Методическим рекомендациям

Директору _____
(название организации)

_____ (ФИО директора)

адрес _____

от _____ (ФИО заявителя)

проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу оказать услугу в рамках Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам обучения, воспитания ребенка

_____ (фамилия, имя, возраст)

в консультационном пункте _____ (название консультационного пункта)

С Положением Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Уставом образовательной организации, лицензией на осуществление образовательной деятельности.

В соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие _____ (название организации) на обработку персональных данных моих и ребенка

С перечнем персональных данных, с целями обработки, перечнем действий с персональными данными, а также со сроками действия согласия ознакомлен.

Дата _____

Подпись _____

№ п/п	Дата	Продолжительность	Вид услуги	Тема консультации	Ф.И.О. специалиста	Подпись	Степень удовлетворенности 12345
1							
2							
3							
4							
5							

ЗР	КЗР	НОР	ДОУ	СОШ	ОВЗ	П	РОВЗ	М	НС	СО	Б	ИК
----	-----	-----	-----	-----	-----	---	------	---	----	----	---	----

Приложение
к письму министерства образования,
науки и молодежной политики
Нижегородской области
от _____ № _____

**Список организаций, участников
федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей»
национального проекта «Образование»**

№ п/п	Название организации	Адрес
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г.о.г. Бор	Нижегородская область, г.Бор, улица Ленинградская (Боталово- 4 Ж/Р), участок 2а
2	МБУ ДО «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», г.о.г. Дзержинск	Нижегородская область, город Дзержинск, улица Гастелло, д. 5а
3	ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени КузьмыМинина» г. Нижний Новгород	Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, д. 1
4	Частное учреждение дополнительного образования «СЕМА» г. Нижний Новгород	Нижегородская область, город Нижний Новгород, Краснозвездная улица, дом 2, помещение п1
5	Частное дошкольное образовательное учреждение «Центр ДИВО» г. Нижний Новгород	г. Нижний Новгород, пр. Ильича, д.33 кв.82
6	Центр помощи детям-инвалидам и их родителям «Созвездие» г.о.г. Выкса	Нижегородская обл., г. Выксаул. Островского 73, пом.1
7	Нижегородский региональный общественный фонд содействия и развития спорта, образования и молодежной политики «Дружба» г. Нижний Новгород	Нижегородская область, город Нижний Новгород, Малая Покровская улица, 4, 8