

## ПОРЯДОК

**оказания услуг 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, Единой региональной консультационной службой «Гармония»**

### **1. Общие положения. Термины и определения.**

1.1. Настоящий порядок оказания услуг 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, Единой региональной консультационной службой «Гармония» (далее – Порядок о предоставлении услуги, Услуга, Консультационная служба «Гармония») разработан на основании 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», утвержденных распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 г. № Р – 183 в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги.

1.2. Применяемые в Порядке термины и определения имеют следующее значение:

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

**Получатель Услуги** - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной 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 по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

**Единая региональная консультационная служба «Гармония»** (далее - Служба) - некоммерческая организация (далее – Организация), оказывающая Услуги получателям Услуг.

**Специалист Службы** (далее - консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

1.3. Основной целью оказания Услуги является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, 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.

1.4. Оказание Услуг должно быть направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.5. Оказание Услуги осуществляется Службой.

1.6. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем Организации.

1.7. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

1.8. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

1.9. Услуга носит заявительный характер.

1.10. Заявителями услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются родители (законные представители) ребенка, 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 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 (далее – Заявитель, Получатель).

1.11. Нормативно-правовая база оказания Услуг:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 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».

1.12. Место нахождения Консультационной службы «Гармония»:

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение "Волгоградская школа – интернат "Созвездие" (далее – ГБОУ "Созвездие"),  
400081, Россия, Волгоградская область, город Волгоград, улица Большая, 17,  
тел.: 8(8442) 37-67-14, адрес электронной почты: [shi\\_sozvezdie@volganet.ru](mailto:shi_sozvezdie@volganet.ru)

1.13. Консультационная служба «Гармония» осуществляет свою деятельность в 32 консультационных пунктах, расположенных в образовательных организациях на территории Волгоградской области, на основании Соглашений о сотрудничестве по следующим адресам:

1. 400072, г. Волгоград, ул. Циолковского, д.38
  2. 400107, г. Волгоград, ул. им. Хорошева, д.18а.
  3. 400040, г. Волгоград, ул. Богунская, д.38
  4. 400021, г. Волгоград, улица Лимоновая, д.1
  5. 400051, г. Волгоград, пр. им. Столетова, д.16
  6. 400040, г. Волгоград, ул. им. Качалова, д.42А
  7. 400011, г. Волгоград, ул. Криворожская, д.1
  8. 400059, г. Волгоград, ул. им. Курчатова, д.1
  9. 400081, г. Волгоград, улица Большая, 17
  10. 400079, г. Волгоград, ул. 64 Армии, д.36 а
  11. 400067, г. Волгоград, улица 64-й Армии, д.111 а
  12. 404121, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Пушкина, д. 44
  13. 404132, Волгоградская обл., г. Волжский, ул. Мира, д.106
  14. 404124, Волгоградская обл., г. Волжский, ул. Ташкентская, д.3
  15. 404002, Волгоградская обл., Дубовский р-н, г. Дубовка, ул. Санджирова, д.24
  16. 403780, Волгоградская обл., Жирновский р-н, п. Красный Яр, ул. Центральная, д.17
  17. 403805, Волгоградская обл., Котовский р-н, г. Котово, ул. Чапаева, д.3
  18. 403623, Волгоградская обл., Руднянский р-н, с. Лемешкино, ул. Кирова, д.96
  19. 403342, Волгоградская обл., г. Михайловка, ул. Двинская, д.1
  20. 404446, Волгоградская обл., Суровикинский р-н, станица Нижний Чир, ул. Панчишкиной, д.15
  21. 404621, Волгоградская обл., г. Ленинск, ул. им. Ленина, д.21
  22. 403441, Волгоградская обл., г. Серафимович, ул. Октябрьская, д.7
  23. 403420, Волгоградская обл., Кумылженский р-н, станица Слащевская, ул. Свободы, д.13
  24. 404143, Волгоградская обл., р.п. Средняя Ахтуба, ул. Воровского, д.12
  25. 403141, Волгоградская обл., Урюпинский р-н, ст. Тепикинская, ул. Центральная, д.51
  26. 403113, Волгоградская обл., г. Урюпинск, ул. Пушкина, д.50.
  27. 403003 Волгоградская обл., р.п. Городище, ул.Пархоменко, д.35а
  28. 404503, Волгоградская обл., г. Калач-на-Дону, ул. Революционная, д.421
  29. 403886, Волгоградская обл., г. Камышин, 6-й микрорайон, д.15
  30. 404354, Волгоградская обл., г. Котельниково ул. Ленина, д.9
  31. 403533, Волгоградская обл., г. Фролово, ул. Гагарина, д.23
- 1.14. Консультационная служба «Гармония» обеспечивает размещение документов, связанных с её работой, а также контактных данных

консультационных пунктов, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

1.15. В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах, находящихся в помещениях консультационных пунктов, размещаются следующие информационные материалы:

- почтовый адрес консультационного пункта, график работы;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адреса сайтов и электронной почты консультационных пунктов;
- копия Порядка предоставления услуги;
- информация о ключевых органах и организациях (о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

1.16. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также Порядка оказания Услуг.

1.17. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.

## **2. Порядок оказания услуг.**

2.1. Наименование Услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, исходить они должны из следующего:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.3. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

2.4. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической,

методической и консультационной помощи в иных организациях. Диспетчерское консультирование осуществляется круглосуточно по телефонам, указанным на сайтах консультационных пунктов, а также по «Горячей линии» обращений «Мы вместе!», что обеспечивает оперативное реагирование на запрос заявителя по оказанию психолого-педагогической помощи. «Горячая линия» работает в соответствии с утвержденным графиком круглосуточно.

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

2.5. 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.

2.6. Основанием для начала содержательного консультирования являются устное или письменное заявление.

2.7. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, регистрация в журнале записи на консультацию и направление на консультацию к специалисту, оказывающему Услугу;
- предоставление Услуги;
- заполнение получателем Услуги оценочного листа, в т.ч. на сайте Растимдетей.РФ.

2.8. Родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей получают Услуги по собственному запросу. Консультационная служба «Гармония» не вправе навязывать получение Услуги. Граждане обращаются за Услугой по мере возникновения необходимости и 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.

2.9. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

2.10. Для получения консультации заинтересованные лица смогут обратиться в консультационный пункт для предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с указанием сведений для заполнения журналов записи и учета

консультационных услуг .

2.11. Для получения Услуги граждане вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

2.12. Услуга предоставляется в порядке очереди. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении в режиме круглосуточного оказания Услуг.

2.13. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник – консультант службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого - педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Заявитель вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.14. Служба не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

2.15. 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.

2.16. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.17. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), специалист консультационного пункта доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу (информация о ключевых

органах и организациях размещается на стенде и в сети Интернет на сайте Консультационной службы «Гармония»).

2.18. 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, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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.

2.19. 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.

2.20. Получатель Услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Консультационная служба «Гармония» 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.

2.21. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Получать Услуги может выбрать время консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.



2.22. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах специалистов Консультационной службы «Гармония». Осуществление записи хода консультации по инициативе Консультационной службы «Гармония» либо консультантом запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.23. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление по запросу полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.24. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, иные документы).

2.25. После оказания Услуги получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно путем заполнения Оценочного листа качества предоставляемой услуги, а также через сайт растимдетей.рф. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

2.26. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

2.27. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

### **3. Формы услуг**

#### **3.1. Формы Услуг:**

- очно;
- очно с выездом;
- дистанционно.

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

3.2. Очная консультация может проводиться 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);

3.3. В целях создания положительной эмоциональной среды общения между родителями и специалистами консультационного пункта, очные консультации могут проводиться в формате «Гостиной для родителей». Модель «Гостиная для родителей», созданная на консультационных пунктах, позволит получателям услуг приобрести психолого-педагогические, методические знания и обогатиться воспитательским опытом.

3.5. Выездная консультация «Доверие» также может осуществляться по месту жительства получателя Услуги. Специалист должен иметь с собой оборудование (планшет), 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 по месту жительства предоставляется следующим категориям граждан:

- граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения консультационного пункта,
- 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 консультационной службы.

Оказание выездной 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.

3.6. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Дистанционное консультирование проводится в формате «Заочного родительского университета».

Виды дистанционного консультирования:

- видео-консультации, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени.
- электронное общение.

Воспользоваться данной формой консультирования заявители смогут через электронную почту всех консультационных пунктов, составив обращение

специалистам «Заочного родительского университета». Результатом рассмотрения обращения может быть как письменный ответ на указанный адрес электронной почты, так и консультирование посредством телефонной связи.

При оказании услуги в дистанционной форме возможна техническая поддержка и консультирование получателя услуги, имеющего сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

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.

Услуга дистанционного консультирования может быть реализована посредством формы обратной связи. Получатель услуги формулирует проблему, указывая контактные данные для обратной связи на сайте консультационного пункта. Данное обращение попадает на электронную почту консультационного пункта, а затем к конкретному специалисту.

Результатом рассмотрения данного обращения может быть консультирование посредством телефонной связи, а при наличии у заявителя технической возможности (компьютер с микрофоном и web-камерой (ноутбук), подключение к сети Интернет), возможна организация консультирования в режиме on-line (реального времени).

3.7. В целях правового просвещения получателей услуг проводятся консультационные Дни правовой помощи «Искусство быть родителем», организованные в помещениях консультационных пунктов.

#### **4. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг**

4.1. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

помещение, где располагается консультационный пункт, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта.

4.2. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления Услуги.

4.3. В помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

4.4. Помещение для предоставления Услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

4.5. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя комфортные условия для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

4.6. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютер, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными

материалами, наглядной информацией, необходимой мебелью, кулерами с водой.

4.7. Должна быть оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, в том числе и для детей получателей Услуги, которая будет находиться в помещении для оказания Услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

4.8. В консультационном пункте должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей услуги с ограниченными возможностями здоровья.

4.9. В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

4.10. Для инвалидов обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа в помещение, где расположен Консультационный пункт.

4.11. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Консультационной службы, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

## **5. Кадровое обеспечение и регламент деятельности специалистов Консультационной службы «Гармония»**

5.1. Услуга предоставляется квалифицированными консультантами Консультационной службы «Гармония» на основании заключенных гражданско – правовых договоров.

5.2. Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

5.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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» с получением сертификата.

5.4. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к

консультантам:

— 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;

— 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;

— должности - специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

5.5. Ответственными за качество предоставления Услуги являются руководитель, консультанты Консультационной службы «Гармония», оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя и др.

5.6. На каждом консультационном ведутся (Приложение 1):

— Мониторинг готовности консультационного пункта (январь)

— Мониторинг деятельности консультационного пункта Единой региональной консультационной службы «Гармония» ((ежемесячный отчет)

— Журнал записи на консультацию

— Журнал учета 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,

— Оценочный лист качества предоставляемой Услуги

5.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения консультанты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с фамилии, имени, отчестве и должности специалиста консультационного пункта, принявшего телефонный звонок. При невозможности консультанта, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.8. Консультанты консультационных пунктов оказывают Услугу по утвержденному графику в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день за рамками своего основного рабочего времени.

5.9. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы.

## **6. Порядок, сроки хранения документов, архивирование.**

Все документы по оказанию услуг ежеквартально формируются в дело. По истечении календарного года документы формируются в архив. Устанавливаются следующие сроки хранения документов:

— Журнал записи на консультацию родителей (законных представителей), имеющих детей, в том числе детей раннего возраста до трех лет – 10 лет

— Журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей, в том числе детей раннего возраста до трех лет – 10 лет

— Согласие на обработку и передачу персональных данных третьим лицам – 10 лет

— Оценочный лист качества оказанной услуги психолога – педагогической, методической и консультативной помощи – 10 лет

— Документационные подтверждения оказания Услуг – 10 лет

— Мониторинг готовности консультационного пункта – 1 год

— Мониторинг деятельности консультационного пункта Единой региональной консультационной службы «Гармония» -1 год

Документы передаются в архив согласно их описи.

Приложение 1

к Порядку оказания услуг 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, Единой региональной консультационной службой «Гармония»

Мониторинг готовности ГБОУ «Созвездие»

К созданию консультационного пункта единой региональной консультационной службы «Гармония» по реализации мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» в \_\_\_\_\_ году

Дата самооценки: \_\_\_\_\_

Образовательное учреждение: \_\_\_\_\_

Специалист консультационного пункта: \_\_\_\_\_

| №<br>п/п                                    | Критерии готовности образовательного учреждения к созданию ЕРКС «Гармония»   | Показатели (подтверждение)   | Отметка об обеспеченности |          |     |
|---|--|--|---------------------------|----------|-----|
|   |  |  | да                        | частично | нет |
| <b>I. Нормативно - правовое обеспечение</b> |  |  |                           |          |     |
| 1.  | Издан приказ о деятельности консультационного пункта на базе ОУ              |  |                           |          |     |
| 2.  | Разработана и подготовлена документация для педагогического консультирования |  |                           |          |     |
| <b>II. Организационное обеспечение</b>      |  |  |                           |          |     |
| 3.  | Созданы условия для проведения дистанционного консультирования               | Компьютер с выходом в интернет, со специальной коммуникационной программой Skype |                           |          |     |
| <b>III. Информационное обеспечение</b>      |  |  |                           |          |     |
| 4.  | Информация о консультационном пункте размещена на сайте ОУ                   |  |                           |          |     |

|                         |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|
| 8.                      | Разработаны и проведены информационные мероприятия для потенциальных получателей услуг |  |  |  |  |
| IV.Кадровое обеспечение |  |  |  |  |  |
| 9.                      | Сформирована команда педагогических волонтеров   |  |  |  |  |

Вывод: консультационный пункт готов/не готов к деятельности единой региональной консультационной службы «Гармония» в 20\_\_ году

Директор ОУ \_\_\_\_\_



Мониторинг деятельности консультационного пункта  
Единой региональной консультационной службы «Гармония»

Образовательное учреждение \_\_\_\_\_  
Специалист консультационного пункта \_\_\_\_\_

| № п/п | Критерии деятельности образовательного учреждения в рамках ЕРКС «Гармония» | Отчетный период |  |
|-------|--|-----------------|--|
|       |  | Количество      | Доля от планового показателя услуга за период январь-декабрь |
| 1.    | Проведено консультаций для семей, имеющих детей                            |                 |  |
| 1.1.  | Из них (возраст) дети от 0 до 3 лет  |                 |  |
| 1.2.  | дети от 3 до 7 лет   |                 |  |
| 1.3.  | дети от 7 до 18 лет  |                 |  |
| 1.4   | Из них (категории) дети, находящиеся на семейном обучении                  |                 |  |
| 1.5   | дети с инвалидностью, дети с ОВЗ   |                 |  |
| 1.6   | дети, имеющие проблемы в обучении  |                 |  |
| 1.7   | дети, имеющие нарушения в поведении  |                 |  |
| 1.8   | Из них (форма проведения) «Гостиная для родителей» (очные консультации)    |                 |  |
| 1.9.  | «Доверие» (выездные консультации)  |                 |  |
| 1.10  | «Заочный родительский университет» (заочные консультации)                  |                 |  |
| 2.    | Отправлено анкет на сайт растим детей.рф                                   |                 |  |
| 3.    | Подготовлено роликов с отзывами, буклетов, памяток                         |                 |  |

Сумма строк 1.1.- 1.3. = строке 1; Сумма строк 1.8 - 1.10. = строке 1; Сумма строк 1.4. – 1.7. может быть не равна строке 1.

Информация о Дне правовой помощи «Искусство быть родителем»

| Дата проведения | Тема правовой помощи | Количество участников | Приглашенные специалисты (ФИО, учреждение) |
|-----------------|----------------------|-----------------------|--|
|                 |                      |                       |  |

Информация о Родительском клубе «Вдохновение»

| Дата проведения | Тема Родительского клуба | Количество участников | Приглашенные специалисты (ФИО, учреждение) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|--|
|                 |                          |                       |  |

Директор ОУ \_\_\_\_\_

Специалист консультационного пункта \_\_\_\_\_



Оценочный лист  
качества оказанной услуги психолога – педагогической,  
методической и консультативной помощи

Уважаемый посетитель!

Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы.  
Спасибо!

|  |  |
|--|--|
| Укажите ФИО*   |  |
| Укажите, с каким вопросом Вы обратились в консультационную службу «Гармония»*  |  |
| Оцените систему записи для получения услуги **<br>по шкале от 1 до 5, где:<br>1 – очень плохо,<br>2 - плохо,<br>3 - удовлетворительно,<br>4 – хорошо,<br>5 - отлично | <input type="checkbox"/> 1<br><input type="checkbox"/> 2<br><input type="checkbox"/> 3<br><input type="checkbox"/> 4<br><input type="checkbox"/> 5 |
| Были ли соблюдены сроки оказания услуги? (не менее 45 минут)   | <input type="checkbox"/> да<br><input type="checkbox"/> нет  |
| Использовались ли технические средства при оказании услуги?  | <input type="checkbox"/> да<br><input type="checkbox"/> нет  |
| Оцените качество работы специалиста по шкале от 0 до 5, где:<br>1 – очень плохо,<br>2 - плохо,<br>3 - удовлетворительно,<br>4 – хорошо,<br>5 - отлично               | <input type="checkbox"/> 1<br><input type="checkbox"/> 2<br><input type="checkbox"/> 3<br><input type="checkbox"/> 4<br><input type="checkbox"/> 5 |
| Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?  | <input type="checkbox"/> да<br><input type="checkbox"/> нет  |
| Получили ли Вы ответ на свой вопрос?   | <input type="checkbox"/> да<br><input type="checkbox"/> нет  |
| Обратитесь ли Вы за консультацией в консультационную службу «Гармония» с другим вопросом в следующий раз?  | <input type="checkbox"/> да<br><input type="checkbox"/> нет  |

\* заполнение строки не является обязательным

\*\* просим ответить на вопрос, если Вы записывались предварительно

Руководителю  
Единой региональной консультационной службы «Гармония»  
И.А.Новокщеновой

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

зарегистрированного по адресу: \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

**Заявление о согласии  
на обработку и передачу персональных данных третьим лицам**

Я,

\_\_\_\_\_ ,  
(ФИО полностью)

своей волей и в своем интересе даю согласие на обработку моих персональных данных консультационному пункту Единой региональной консультационной службы «Гармония» (далее по тексту – Консультационная служба «Гармония»), находящегося по адресу:

\_\_\_\_\_,  
(адрес консультационного пункта)

либо иному лицу, к которому могут перейти права Консультационной службы «Гармония» в результате универсального правопреемства.

**Цель обработки персональных данных:** оценка качества предоставляемых услуг 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, создания условий, направленных на повышение компетентности родителей в области образования и воспитания детей.

**Перечень персональных данных, на обработку которых дано настоящее согласие:** фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, номер мобильного телефона, паспортные данные, e-mail, данные о детях (возраст) - при условии, что я являюсь инициатором получения Консультационной службой «Гармония» этих сведений.

**Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие:** сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача, блокирование, уничтожение персональных данных.

Предоставляемые мной персональные данные могут использоваться оператором в целях формирования базы данных в унифицированных программных средствах.

Оператор вправе размещать обрабатываемые персональные данные в информационно-телекоммуникационных сетях с целью предоставления доступа к ним ограниченному кругу лиц.

Оператор вправе включать обрабатываемые мои персональные данные в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные нормативными документами федеральных органов управления образования.

**Способы обработки персональных данных:** на бумажных носителях, в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации, а также смешанным способом, при непосредственном участии человека.

**Срок, в течение которого действует согласие:** до достижения цели обработки персональных данных или до момента утраты необходимости в их достижении.

Настоящее согласие дано мной на два года и действует до истечения срока хранения информации.

Настоящее согласие может быть отозвано мной путем подачи в Консультационную службу «Гармония» письменного заявления об отзыве согласия.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_