

УТВЕРЖДАЮ



**Директор ГБУДО НО ЦППМСП**

**Т.Н. Шиголина**

**Приказ № 7-о от 22.01.2024**

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Нижегородской области «Центр психолого-педагогической, медицинской  
и социальной помощи»  
(ГБУДО НО ЦППМСП)

## **Порядок**

**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 службе «Семья»**

Нижегород  
2024

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в рамках деятельности Службы «Семья» (далее – Служба), созданной на базе ГБУДО НО ЦППМСП.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с основными Нормативными документами:

- 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;
- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 №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»;
- 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 года №2609 «Об утверждении Правил предоставления из Федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;
- письмо Минпросвещения России от 29 декабря 2022 г. № АБ-3917/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2023 году»;

— Распоряжение Минпросвещения России от 28 декабря 2020 г. № Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в образовательных организациях»;

— Методические рекомендации 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 реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 г. (далее – Методические рекомендации Министерства просвещения РФ), письмо Министерства Просвещения от 26.12.2023 г. за № АБ-5370/07;

— Уставом Центра, настоящим Порядком и иными локально- нормативными актами Центра.

1.3. В настоящем Порядке применяются следующие термины и определения:

- **Услуга** - разовая диспетчерская или психолого-педагогическая консультация родителя (семьи) по вопросам развития, социализации, воспитания и обучения разных категорий детей (дети раннего возраста; имеющих нарушения развития; детей с девиантным поведением; дошкольников, получающих образование с использованием дистанционных образовательных технологий в условиях пандемии в том числе, а также относительно маршрутизации семьи при ее желании принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей. Услуга оказывается по запросу получателя услуг;

- **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, беременная женщина, имеющие потребность в получении 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»;

- **Служба «Семья»** оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Служба), создана на базе Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования

Нижегородской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее по тексту – ГБУДО НО ЦППМСП, Центр), оказывающая Услуги Получателям услуг;

- Специалист Службы «Семья» -далее консультант, лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

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

1.5. Оказание Услуги осуществляется на консультационных площадках Службы

1.6. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи являются:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации;
- родители детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации;
- родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- родитель-одиночка ребенка;
- разведенный родитель ребенка;
- родитель-инвалид;
- многодетные;
- родители беженцы и переселенцы;
- родители-участники СВО;
- беременные женщины;
- иные категории.

Оказание помощи получателям услуг осуществляется Службой «Семья» безвозмездно, в соответствии с их запросами независимо от места проживания и т.д.

1.7. Служба «Семья» организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещена на сайтах ГБУДО НО ЦППМСП (<https://психологическаяпомощь52.рф/> <http://cppmsp52.ru/category/obrazovanie/metodichka/roditelyam/>), сайтах образовательных организаций, в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций и др.

1.8. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком, сотрудники Службы «Семья» обеспечивают присмотр за ребенком.

## **2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную разовую консультацию в виде ответов на вопросы, которые оказывает квалифицированный специалист-консультант Службы «Семья», обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга предоставляет собой разовую помощь в форме индивидуального консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи ребенка, оставшегося без попечения родителей. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении, исходя из потребностей ее получателя.

2.3. В случае, если вопрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуг и предоставляет, при наличии такой возможности, контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться за помощью.

2.4. Консультант предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.5. 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. За неразглашение персональных сведений каждый консультант несет персональную ответственность.

2.6. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.) Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществлять распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.7. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.8. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.9. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба «Семья» подбирает соответствующего исполнителя, консультанта. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы «Семья» в пределах ее возможностей.

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

В случае одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу консультация засчитывается как одна услуга, если тематика консультирования родителей будет разной, то в этом случае засчитывается как две разные консультации.

2.11. Получатель вправе (по согласованию с консультантом), выбрать день, время для консультации. Услуга должна быть предоставлена в течении 10 календарных дней со дня обращения.

2.12. Услуга оказывается одним консультантом. Оказание услуги одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не подлежит передачи третьим лицам. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.13. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель (получатель услуги). Так консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных или 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 рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил 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 ребёнка, получения алиментов на ребёнка, 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

рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал 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, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

### 3. Формы и форматы оказания Услуг

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

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации у специалистов или в другой организации.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой:

- очно в помещении Службы (очная консультация);
- оказание услуги очно в выделенном для проведения консультации помещении (очно-выездная консультация);
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (видеоконференция, телефон и пр.);
- проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (тематических вебинаров, мастер-классов, видео-лекций; конференций и т.д.) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных отношений, профилактики детских психологических травм, трудного поведения детей и др. с выдачей участникам сертификата;
- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования);



- опрос с обратной связью (заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников по итогам, которого предоставляется обратная связь

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Службой «Семья»).

3.2. Очная консультация проводится в помещениях Службы «Семья»:

- ГБУДО НО ЦППМСП;

- консультативные площадки, находящихся в муниципальных и городских округах Нижегородской области. Помещение по возможности должно быть оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденного постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 №81.

3.3. Очно-выездная консультация (оказание услуги в выделенном для проведения консультации помещении в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования и воспитания детей).

3.4. Дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредовании (на расстоянии) взаимодействия консультанта с получателем услуги). Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (видеоконференция, мессенджеры, электронная почта и др.). Если услуга прервалась по технической причине со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба «Семья» ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок. При этом услуга не учитывается как повторная.

3.5. Письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) по электронной почте, посредством мессенджеров, в том числе по итогам опроса/анкетирования.

3.6. Опрос с обратной связью предполагает заполнение получателями услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам, которого ему предоставляется обратная связь.

3.7. Проведение просветительских мероприятий (вебинары, мастер-классы, конференции и др.) для родителей (законных представителей) предполагает информирование, коллективное обсуждение вопросов обучения, воспитания, развития, социализации ребенка, построения гармоничных

семейных отношений, профилактики детских психологических травм, трудного поведения детей и их подготовка к самостоятельной взрослой жизни и др.

Для проведения данного мероприятия необходимо:

- разработать мероприятие (круглый стол, онлайн-гостиную, вебинар, другие формы);
- провести регистрацию получателей услуг (лист регистрации, электронная форма и др.);
- выслать на электронные адреса ссылку на онлайн трансляцию;
- провести просветительское мероприятие с родительским сообществом;
- выдать участникам мероприятия сертификат, зарегистрированный в журнале «Просветительские мероприятия» (Приложение №4 в электронном виде).

3.8. Диспетчерское консультирование-оказание услуги информационного характера по вопросу получения консультационной помощи специалистов в рамках службы «Семья» или в иных организациях.

3.9. Услуга (содержательная) имеет подтверждение обращения получателем услуги в Службу:

- «Запрос на консультацию» (Приложение №2); ✓

К услугам, оказанным дистанционным образом по возможности прикладываются: детализации телефонных звонков, скриншотов страниц, фото страниц и др.

3.10. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефонам Центра и Службы, оставить заявку на сайтах Центра, через электронную почту Центра/службы «Семья».

3.11. Заявки фиксируются в журнале учета диспетчерских 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 (Журнал-Приложение №1 в электронном виде). ✓

#### **4. Процедура обращения граждан за предоставлением услуги**

4.1. Получатель услуги обращается в Службу «Семья» за предоставлением услуги:

- самостоятельно;
- через сайт ГБУДО НО ЦППМСП <https://психологическаяпомощь52.рф>;
- по телефонам 8- 987-752-76-46, 8 (831) 25 04-67;
- по телефонам и официальным сайтам консультационных площадок.

4.2. Получатель услуги вправе не предоставлять свои персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале, в заявлении указываются только те данные, которые сообщил родитель (с занесением

отметки «Анонимно» в «Запрос на консультацию», в поле журнала «Фамилия, имя, отчество»).

4.3. Оказанная услуга фиксируется специалистами в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей (Журнал-Приложение №3- в электронном виде).

По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, отчетные документы, где фиксируются получатели услуг в Центр в Службу «Семья», уничтожив их у себя.

## 5. Кадровое обеспечение

5.1. Деятельность Службы «Семья» обеспечивается следующим кадровым составом:

- руководитель;
- методист;
- бухгалтер;
- консультанты, оказывающие психолого-педагогическую, методическую, консультационную помощь получателю услуг;
- системный администратор.

Услуги оказываются консультантами: штатные специалисты, принятыми на работу в Центр, либо привлеченными специалистами к оказанию Услуг на основании договора об оказании услуг.

5.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит их с локально-нормативными актами, регулирующими деятельность Службы.

5.3. Руководитель Службы «Семья» должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики, стаж работы не менее 3 лет

Руководитель Службы «Семья»:

- обеспечивает контроль за выполнением плановых показателей;
- координирует работу консультантов Службы «Семья» по выполнению количества услуг в соответствии с Соглашением;
- обеспечивает контроль за качеством предоставления консультационных услуг и объективностью оценки результатов консультационной помощи,
- участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Службы «Семья» в определении и координации деятельности Службы;
- анализирует и обобщает результаты работы консультационных пунктов (площадок) и Службы «Семья» в целом;

- разрабатывает формы «Журнала учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей» и другие формы, ведет учет проведенных консультаций;
- разрабатывает и ведет учет формы «Анкета для родителей (законных представителей) получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи»;
- организует повышение квалификации специалистов, работающих в Службе «Семья»;
- готовит сводные данные о работе Службы «Семья», количестве оказанных услуг по вопросам образования и воспитания детей;
- готовит статистические данные и отчеты о результатах работы Службы (еженедельные, ежемесячные, квартальные, полугодовые, годовые);
- осуществляет сбор данных от муниципальных консультативных пунктов и обрабатывает их;
- осуществляет диспетчерское консультирование, сбор заявок на оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям услуг очно, на сайте «психологическаяпомощь52.рф» и по телефону;
- проводит оценку качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи граждан, имеющих детей посредством бланковых и электронной форм, через федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей в сети Интернет-«растимдетей.рф»;
- анализирует и обобщает результаты работы консультативных пунктов (площадок) и Службы в целом;
- вносит предложения по совершенствованию деятельности Службы.

Руководитель Службы «Семья» непосредственно подчиняется директору ГБУДО НО ЦППМСП.

5.4. Методист Службы «Семья» должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики, стаж работы не менее 3 лет.

Методист Службы «Семья»:

- участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Службы «Семья» в определении и координации деятельности Службы;
- участвует в организации повышения квалификации специалистов, обеспечивающих консультационные услуги в рамках деятельности Службы;
- по необходимости присматривает за детьми, прибывшими в ГБУДО НО ЦППМСП вместе с родителями во время консультации;

- организует обмен опытом работы и распространение наиболее эффективных практик консультативной деятельности специалистов Службы «Семья»;
- вносит предложения по совершенствованию деятельности Службы «Семья».

#### 5.5. Системный администратор Службы «Семья»:

- участвует в разработке нормативных документов и локальных актов, регулирующих деятельность Службы «Семья» в определении и координации деятельности Службы;
- поддерживает работу информационно-технической инфраструктуры Службы;
- обеспечивает работу сайта «психологическаяпомощь52.рф», страничку в социальной сети «ВКонтакте»;
- обеспечивает проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества;
- проводит техническое обслуживание компьютеров и оргтехники, ремонт, заправка картриджей и др.;
- принимает участие в создании рекламных роликов о работе Службы.

5.6. Консультант - специалист, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, имеющим квалификационную категорию (первую или высшую), исключение составляют только те специалисты, которые либо не отработали по своей основной специальности 2-х лет, либо обладают уникальными компетенциями при решении сложных вопросов воспитания детей с ОВЗ, РАС, суицидальными наклонностями и пр., и имеющими в этих областях специальную подготовку, в том числе прошедшие курсы повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе по теме сопровождения семей (1 раз в три года) должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным, указанным в «Методических рекомендациях 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» в 2024 году». Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи Получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

Консультант Службы:

- знает, понимает и применяет действующие нормативные документы, касающиеся его деятельности, другие нормативно-правовые документы по вопросам воспитания, развития и обучения детей;
- ведут установленную документацию: «Запрос на консультацию», Журнал учета проведенных консультаций, акт о приеме-передаче услуг, предлагает получателям услуги заполнить «Анкету для получателей услуг»;

- повышает профессиональный и общеобразовательный уровень;
- выполняет профессиональные задачи и обязанности с соблюдением норм этики и морали;
- знает и выполняет требования нормативных актов об охране труда, соблюдает нормы, метод и приемы безопасного выполнения работ.

Консультанту, оказывающему консультационные услуги, рекомендовано проходить курсы повышения квалификации по оказанию консультационной помощи.

Консультант, приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

Консультант имеет право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

Информация об образовании, опыте работы консультантов, оказывающих консультативные услуги родителям (законным представителям) размещается на сайтах ГБУДО НО ЦППМСП с их согласия.

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

6.1 Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы «Семья».

6.2 Помещение должно быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.3 В ГБУДО НО ЦППМСП и консультативных площадках должна быть предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

6.4 В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) должен быть предусмотрен присмотр за детьми.

6.5 Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе «Семья» предусматривается необходимое оборудование, выход в Интернет, телефонная связь.

6.6 Запись на бесплатную консультацию получатели услуг осуществляют, по телефонам 8-987-752-76-46, 8 (831) 215-04-67, либо на сайтах ГБУДО НО ЦППМСП - <https://психологическаяпомощь52.рф/> -<http://cppmsp52.ru/2020/02/20/zayavka-na-konsultaciyu/>

6.7. В целях доведения до потенциальных Получателей услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте Центра и сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.8. Служба может проводить широкое информирование потенциальных Получателей услуг с подготовкой разъяснительных материалов для повышения эффективности работы Службы с использованием различных информационных каналов: светодиодных экранов, ТВ бегущая строка, радио и др.

6.9. Служба может подготавливать и оформлять: в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных Получателей услуг; видеоролики; с размещением в городском транспорте, на остановках, лифте, различных печатных изданиях и др.

6.10. Служба в своей работе использует информационную систему, интегрированную на федеральном портале «Растимдетей.рф» с целью последующей оценки получателями предоставленных Услуг.

6.11. Служба может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения Получателей услуг, с соблюдением действующих законодательных норм с возможностью Получателям услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

## **7. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках Службы «Семья»**

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

7.2. 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.

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

- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме (Анкета-опросник - Приложение №4);
- самостоятельно получателем услуги через электронную форму;
- специалистом на бланковой форме со слов получателя услуги при проведении консультации дистанционно.

Старший методист



Н.Н. Нелидова

22.01. 2024 года