

## 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 в Консультационном центре «ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ» в НАО в ГБУ НАО «НРЦРО»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

---

1.1 Настоящий Порядок по оказанию услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее - услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для ее получения в Консультационном центре «ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ» в НАО (далее – Консультационный центр).

1.2 Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатель).

1.3 Место нахождения Консультационного центра:

– **166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина 39 «А», региональный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР» (структурное подразделение ГБУ НАО «НРЦРО»), тел. 8 (81853) 4-63-30, e-mail: [NAOconsultation@yandex.ru](mailto:NAOconsultation@yandex.ru)**

1.4 Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

на официальном сайте ГБУ НАО «НРЦРО» в сети Интернет <http://cronao.ru>;

в социальных сетях «ВКонтакте» <https://vk.com/cronao>, <https://vk.com/centrdar83>;

на информационных стендах учреждения.

В Учреждении имеются информационные буклеты, письма, памятки.

1.5 Основу системы оказания услуг составляют Консультационный центр, образовательные и иные организации на основе соглашений о совместной деятельности.

1.6 Кроме ведения консультационной деятельности, Консультационный центр выполняет функции координации и методического

обеспечения образовательных и иных организаций в соответствии с заключенными соглашениями (договорами).

## 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

2.1. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее – Услуга).

2.2. Услуга предоставляется:

- специалистами структурного подразделения ГБУ НАО «НРЦРО» Региональный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР».

- службами ранней помощи дошкольных, общеобразовательных и профессиональных образовательных организациях, службах сопровождения замещающих семей, функционирующих в Ненецком автономном округе на основании договоров о сотрудничестве по предоставлению Услуги.

2.3. Помещение, где располагается Консультационный центр, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы.

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ:

письменное обращение;

устное обращение по телефону или в Консультационном центре;

электронная заявка.

**Письменное обращение** может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

**Устное обращение** подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи.

**Электронная заявка** подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте Консультационного центра.

Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, скайп, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей записываются и регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг (возможно ведение журнала в электронном виде).

Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации заявлений, регистрируется заявление в журнал предварительной записи на оказание услуг (возможно ведение журнала в электронном виде) в день его поступления в Консультационный центр.

Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги.

## 2.5 ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.

Для предоставления услуги в индивидуальной форме (очного личного приема) заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей:

для граждан РФ - паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий,

для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в РФ,

для лиц без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законодательством или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства в РФ.

Сотрудники Консультационного центра не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

## 2.6 РЕЗУЛЬТАТ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);

предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал учета предоставляемых услуг.

По итогам каждой оказанной услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствие с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг (приложение 1 к настоящему порядку).

2.7 Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

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

Консультационный центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

Консультационный центр не вправе навязывать получение услуги.

2.8. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста.

В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста.

В случае если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультационного центра в пределах его возможностей.

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

Получатель услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Консультационный центр к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста (консультанта) для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок.

2.9 Информация о консультантах размещается на сайте Консультационного центра «ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ» в НАО для осуществления информированного выбора получателями услуги.

Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.10 Информация, полученная специалистом (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 Консультационного центра.

2.11. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения повторной консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

2.12. В Консультационном центре имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется 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.

### 2.13 СОДЕРЖАНИЕ ЛЮБОГО ВИДА УСЛУГ СОСТАВЛЯЕТ КОНСУЛЬТАТИВНАЯ ПОМОЩЬ ПОЛУЧАТЕЛЯМ УСЛУГИ.

**Консультативная помощь** (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист - консультант, специалист центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

**Устная консультация** предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

**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.

**В случае 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), специалист (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 Консультационного центра «ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ в НАО» (информация 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.).

В ходе консультации **специалист (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 специалист (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, предоставленные получателем консультации, специалистом (консультантом) не осуществляется.

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

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.

Консультационный центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков (приложение 1 к настоящему Порядку) или онлайн-опросов, направляется по итогам консультации на указанный в заявке электронный адрес.

**2.14 СПЕЦИАЛИСТ (КОНСУЛЬТАНТ) ОБЯЗАН ОТКАЗАТЬСЯ 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 рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил 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 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 ребенка, 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. ВИДЫ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

---

3.1 Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

#### 3.2 ВИДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ:

**Психологическое консультирование**, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

**Дефектологическое консультирование** – информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

**Логопедическое консультирование** – информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

**Социально-педагогическое консультирование** - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

### 3.3 ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ:

**Очная консультация** осуществляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ.

**Выездная консультация** проводится специалистами Консультационного центра по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

**Дистанционная консультация** оказывается специалистами Консультационного центра по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

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

### 3.4 КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОНКРЕТНЫМ ВИДАМ УСЛУГ.

#### **3.4.1 Порядок оказания услуги «очная консультация».**

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

Помещение располагается на первом этаже и позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги; помещение оснащается мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги позволяет специалисту (консультанту) возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В процессе консультации имеется возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

В помещении оборудованы: комната ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Зона ожидания для детей получателей услуги оснащена игрушками для детей разного возраста.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других



обстоятельств. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. При этом Консультационный центр создает 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.

В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, специалистам (консультантам) рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

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

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

Специалист (консультант) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А 4.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Консультационного центра, включая привлеченных специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в Консультационный пункт и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя, *но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации*. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации об услуге лично.

#### **3.4.2 Порядок оказания услуги «выездная консультация».**

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

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Консультационного центра:

- граждане пенсионного возраста;

- инвалиды первой и второй групп;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации;
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационного центра.

Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право выбора специалиста (консультанта) в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Консультационным центром с учетом организации оказания услуг.

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.

Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций не ранее чем за 2 недели до выезда, при условии, что в указанной заявке не менее 10 получателей услуг по одному направлению.

### **3.4.3 Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».**

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты (по согласованию с родителями).

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

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

В ходе дистанционной консультации специалист Консультационного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

Специалист (консультант) должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем Консультационного центра, включая лиц, не являющихся специалистами учреждения и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного

центра, то центром обеспечивается скорейшее решение данных проблем и возможности повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок *не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации*.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, то специалисты ожидают восстановления связи и обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Консультационного центра.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

#### **3.4.4 Порядок оказания услуги «письменное консультирование».**

Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации.

При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге.

Письмо - ответ, содержащее информацию об услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю.

#### **3.4.5 Порядок оказания услуги «оперативное консультирование («горячая линия»)».**

Оперативное консультирование предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в оперативном режиме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги посредством предоставления услуги по телефону (в том числе и сотовому).

Оперативное консультирование осуществляется специалистами Консультационного центра по сотовой связи в период с 08:30 до 18:00 в любой день недели (кроме выходных и праздничных дней) и подразумевает моментальное соединение заявителя со специалистом, ответственным за направление.

#### 4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

---

4.1 Ведение документации Консультационного центра выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2 Деятельность Консультационного центра регламентируется следующими локальными актами:

- Приказ директора о создании Консультационного центра;
- Положение о Консультационном центре;
- Порядок оказания услуг;
- Утвержденный график работы консультантов;
- Соглашение о взаимодействии с социальными партнерами (образовательные организации, органы системы профилактики: социальная защита, органы опеки и попечительства, КДН и ЗП; здравоохранение).

4.3 В процессе деятельности Консультационного центра ведется следующая документация:

- форма бланка регистрации на бесплатную консультацию на сайте учреждения – приложение № 2 к настоящему Порядку;
- журнал предварительной записи на консультацию по телефону - приложение № 3 к настоящему Порядку;
- журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - приложение № 4 к настоящему Порядку.

#### 5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

---

5.1 Информирование получателей Услуги о деятельности Консультационного центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2 ГБУ НАО «НРЦРО», площадки реализации услуг на официальных сайтах в сети Интернет размещают документы, регламентирующие деятельность Консультационного центра, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы.

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

5.3 На информационных стендах в помещении Консультационного центра также размещается вышеуказанная информация, готовятся раздаточные, пояснительные материалы с информацией для получателей услуг.

5.4 В случае ненадлежащего выполнения услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) Консультационный центр гарантирует

потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов службы.

Рассмотрение претензий и получение официального ответа проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Порядка).

## 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

---

### **Показателями доступности услуги являются:**

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Консультационного центра;
- ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения Порядка;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

Консультационный центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Регламентом.

## 7. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

---

7.1 Услуги оказываются работниками ГБУ НАО «НРЦРО», принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

Заключение трудовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства.

7.2 Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Консультационного центра. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное

оказание помощи получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

Перечень должностей, требований к квалификации, который признается достаточными для квалификационных требований к специалистам Консультационного центра:

- 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 при наличии стажа работы не менее 3 лет;

- должности специалистов, соответствующих Профессиональному стандарту «Педагог-дефектолог (учитель-логопед, сурдопедагог, олигофренопедагог, тифлопедагог)», в соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266).

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. Поэтому, квалификационные требования по должности консультанта устанавливаются на основе квалификационных требований к перечисленным выше должностям простым перечислением, называются различные возможные варианты квалификации, достаточные для консультанта.

7.3 Квалификационные требования к специалистам Консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах учреждения либо в гражданско-правовом договоре.

7.4 Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

7.5 Специалисты Консультационного центра в течение первого года работы проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации, в дальнейшем не реже одного раза в пять лет.

При этом учитывается, что оказание услуг - это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Поэтому, содержание программы повышения квалификации должно

учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

7.6 В штат Консультационного центра могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки получателей услуги, а также для обеспечения перевозки специалистов при проведении выездных консультаций. Указанные специалисты могут не соответствовать описанным выше требованиям к специалистам Консультационного центра.

## 8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

---

### 8.1. Родители (законные представители) имеют право на:

получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом Консультационного центра;

высказывание пожеланий на тему консультаций.

8.2 **Ответственный за организацию и текущее руководство** работой центра:

- организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы;

- определяет функциональные обязанности специалистов;

- осуществляет учет работы специалистов;

- обеспечивает дополнительное информирование населения о графике работы Консультационного центра;

- осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению;

- назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования.

- вносит корректировки в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

### 7.3 **Специалисты Консультационного центра обязаны:**

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;

- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;

- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;

- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;

- соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;

- предоставлять достоверную информацию, отчётные и статистические данные ответственным лицам;

- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящее Положение.

**Специалисты Консультационного центра несут ответственность:**

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;

- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий;

- за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

**Специалисты Консультационного центра имеют право:**

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;

- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультационного центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;

- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;

- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.



## **АНКЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ**

по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной  
помощи родителям (законным представителям)

---

Отметьте выбранный Вами вопрос значком

### **1. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления услуги?**

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

### **2. Доступность информации, полученной от специалиста**

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

### **3. Соблюдение сроков оказания услуги**

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

### **4. Комфортность условий в помещении, в котором Вам была предоставлена услуга**

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

### **5. Общая оценка качества услуги**

- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно
- плохо
- очень плохо

*Спасибо за участие в анкетировании!*

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_

## **ОНЛАЙН РЕГИСТРАЦИЯ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ**

---

### **КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**Как к вам обращаться?** (при желании указывается Ф.И.О. родителя (законного представителя))

**Откуда вы** (населённый пункт)

**Запрос \*** (описание проблемы)

**Вы бы хотели проконсультироваться у какого специалиста** (выберите)

**Как вам будет удобно получить консультацию** (выберите)

**Дата и время, которые Вам удобны для встречи** (в случае очной консультации)

### **КАК С ВАМИ СВЯЗАТЬСЯ?**

Мобильный телефон

E-mail

Домашний адрес

**Мы гарантируем безопасность и сохранность ваших данных**

**ФОРМА ЖУРНАЛА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ**  
на оказание услуг психолого-педагогической, методической  
и консультативной помощи в Консультационном центре  
«ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ»

---

| № | ФИО <sup>1</sup> | Запрос <sup>2</sup> | Возраст и пол ребёнка <sup>3</sup> | Форма желаемого ответа <sup>4</sup> | Предоставление услуги <sup>5</sup> | Контактная информация <sup>6</sup> |
|---|------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |                                    |                                     |                                    |                                    |
|   |                  |                     |                                    |                                     |                                    |                                    |

1. ФИО указывается при согласии клиента
2. Запрос — это описание проблемы со слов клиента
3. Можно указать статус ребенка «ребенок-инвалид», «сирота» или «оставшийся без попечения родителей»
4. Формы услуг: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация.
5. Указываются:
  - дата и время, место проведения консультации (в случае очной или выездной консультации)
  - с каким специалистом хотел бы проконсультироваться клиент.
6. Указываются:
  - домашний адрес (в случае выездной консультации)
  - e-mail или номер телефона для обратной связи (в случае дистанционной консультации)

### ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА

предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и  
консультативной помощи в Консультационном центре  
«ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ»

| № | Дата,<br>время | Форма<br>получения<br>услуги <sup>1</sup> | Вид<br>получения<br>услуги <sup>2</sup> | Тема<br>обращения | ФИО<br>консультируемого,<br>контактная<br>информация <sup>3</sup> | Возраст и<br>пол ребёнка:<br>1) 2мес.-3<br>лет<br>2) 4-6 лет<br>3) 7-10 лет<br>4) 7-10 лет<br>5) 11-15 лет<br>6) 16-18 лет | ФИО<br>консультанта<br>должность |
|---|----------------|---|---|-------------------|---|--|----------------------------------|
|   |                |   |   |                   |   |  |                                  |
|   |                |   |   |                   |   |  |                                  |

1. Формы услуг: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация

В случае проведения выездной консультации указывается место проведения, например, школа, сад, домашний адрес клиента

2. Виды услуг: психологическое консультирование, дефектологическое консультирование, логопедическое консультирование, социально-педагогическое консультирование.

3. В случае проведения выездной консультации указывается контактный телефон ответственного лица в ОО

В случае проведения консультации в дистанционной форме указывается e-mail (в случае если рекомендации направлены по электронной почте) или домашний адрес (в случае если рекомендации направлены почтовым отправлением)