

## **Методические рекомендации**

**по оформлению локальных нормативных актов для организации работы 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 мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году в Нижегородской области**

**Нижегород, 2022**

Методические рекомендации по оформлению локальных нормативных актов для организации работы 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 мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году в Нижегородской области разработаны в соответствии с методическими рекомендациями 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 2022 г. (далее – Методические рекомендации Министерства просвещения РФ), направленными письмом Министерства Просвещения от 17.11.2021 г. за № ДГ-1997/07.

### **Порядок оказания услуг**

Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатели услуг), по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

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

Оказание Услуги осуществляется Службой.

Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем Организации.

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.

Правила организации деятельности Службы в Нижегородской области, модели и формы по оказанию Услуг осуществляются в соответствии с Методическими рекомендациями Министерства просвещения РФ и устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.

Службой ведется документация согласно перечню локальных нормативных актов Организации, которыми определяются, в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

#### **Перечень локальных нормативных актов Организации**

- Положение о Службе (Приложение 1);
- Порядок оказания Услуг (Приложение 2);
- Положение о контроле качества услуг, оказываемых в рамках Службы.

#### **Приложения к локальным нормативным актам**

- График оказания Услуг.
- Перечень 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 (Приложение 3);
- Перечень получателей услуг (Приложение 4);
- Журнал учета 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 (Приложение 5);
- Заявление Получателя услуг (Приложение 6);
- Анкета-опросник для получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (Приложение 7);
- Перечень результатов оказания услуги (Приложение 8).

Организация вправе дополнить перечень локальных нормативных актов по оказанию Услуг с учетом специфики своей деятельности.

## **Содержание локальных нормативных актов и приложений**

Содержание локальных нормативных актов и приложений каждая организация-грантополучатель может разрабатывать самостоятельно.

1. **Положение о Службе** включает в себя описание деятельности Службы по реализации Услуг в рамках мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (Приложение 1).

2. **Порядок оказания Услуг** может включать в себя описание состава и порядка работы консультантов Службы, последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления Услуги, вид документационного подтверждения обращения Получателя услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений и иные документы, принятые Организацией) (Приложение 2).

3. **Положение о контроле качества услуг** содержит описание системы проведения внутреннего мониторинга качества оказываемых Услуг.

4. **График оказания Услуг** составляется с учетом распределение времени, отведенного на выполнение работы, перерывы, ежедневный и еженедельный отдых внутри отдельно взятой Организации.

5. **Анкета-опросник для получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Анкета)** оформляется с учетом особенностей организации-грантополучателя (Приложение 7).

**Анкета** предоставляется Получателю услуг после консультации с целью оценки качества полученной Услуги.

Для Получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- самостоятельно Получателем услуги в бланковой форме;
- самостоятельно Получателем услуги на сайте Службы через электронную форму;
- специалистом на бланковой форме со слов Получателя услуги при проведении консультации дистанционно.

Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена

непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

**6. 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 (далее – Журнал учета услуг), оформляется в соответствии с методическими рекомендациями Министерства Просвещения РФ с учетом особенностей организации-грантополучателя (Приложение 5).**

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 персональных данных.

При заполнении Журнала учета услуг используется кодировка услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (Приложение 3), кодировка Получателей услуг (Приложение 4), а также на усмотрение Организации возможна кодировка персональных данных получателей услуг (ФИО родителей (законных представителей)).

7. **Заявление получателя услуг оформляется с учетом особенностей организации-грантополучателя (Приложением 6). Заполняется на усмотрение службы и оформляется с учетом специфики работы организации-грантополучателя.**
8. **Перечень 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 (далее- Перечень услуг, Приложение 3) содержит наиболее часто повторяющиеся вопросы при консультировании. Перечень услуг может быть добавлен по усмотрению Организации. При обращении Получатель услуги вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса Перечнем услуг. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.**

## **ПРИМЕРНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о Службе \_\_\_\_\_**

**оказание 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**

#### **1. Общие положения**

1.1. 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»;
- 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»
- письмо Минпросвещения России от 17 ноября 2021 г. № ДГ-1997/07 «О направлении методических рекомендаций».

1.2. Основание создания Службы.

1.3. Настоящее Положение устанавливает порядок организации и функционирования Службы, определяет цели и задачи.

1.4. Основными целевыми группами получателей услуг являются: родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, беременные женщины.

Следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады (ДОУ);
- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады (НОР);
- родители детей, обучающихся в образовательных организациях (СОШ);
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении (СО);
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (КЗР);
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста (ОВЗ);
- многодетные родители (М);
- родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей (РОВЗ);
- замещающие родители (ЗР);
- родители пенсионеры (П);
- родитель, один воспитывающий ребенка (НС);
- беременные женщины (Б);
- иные категории родителей (ИК).

1.5.

## **2. Цели и задачи**

2.1. Цель деятельности Службы - обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. В соответствии с поставленной целью Служба участвует в решении следующих комплексных задач:

## **3. Структура**

В данном разделе описывается структура Службы, что входит в ее состав, какие специалисты принимаются в штат, на основании каких договоров.

## **4. Функции**

В данном разделе описывается, чем занимается (функции) Служба.

Какую ведет документацию.

Определяется срок хранения документации.

## **5. Кадровое обеспечение**

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

—  
Кто осуществляет руководство Службы, кем назначается.

## **6. Права и ответственность**

6.1. Сотрудники Службы имеют право:

—  
6.2. Сотрудники Службы обязаны:

## **7. Финансовое обеспечение**

В данном разделе описываются трудовые отношения (виды договоров) со специалистами Службы.

## **8. Контроль за деятельностью**

8.1. Общее руководство и контроль за деятельностью Службы «возлагается на \_\_\_\_\_

## **9. Ликвидация и реорганизация**

9.1. Создание, реорганизация или ликвидация Службы производится на основании \_\_\_\_\_

## **10. Заключительные положения**

Когда вступает настоящее Положение, кто вносит и утверждает изменения к Положению.

## Примерный 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 \_\_\_\_\_**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в рамках деятельности Службы, созданной на базе \_\_\_\_\_.

1.2. Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми и законодательными актами:

- 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»;
- 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»

— письмо Минпросвещения России от 17 ноября 2021 г. № ДГ-1997/07 «О направлении методических рекомендаций».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи являются родители (законные представители) детей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой безвозмездно, в соответствии с их запросами независимо от места проживания и т.д.

1.5. Служба 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 в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.6. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, сотрудники Службы обеспечивают присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

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

2.1. Диспетчерское консультирование предполагает \_\_\_\_\_ (прописывается на усмотрении Службы).

2.2. Содержательное консультирование – это оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Далее - Описание что она из себя представляет \_\_\_\_\_ (прописывается на усмотрении Службы)

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

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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.

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

2.9. 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.

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

2.11. 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.

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

2.13. Услуга оказывается одним специалистом. 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.

2.14. 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. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи**

3.1. Видами услуг признаются оказание услуг:

- очно в помещении Службы (очная консультация),
- очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (очно-выездная консультация),
- дистанционно (дистанционная консультация по телефону, с использованием сети Интернет);
- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей);
- проведение опроса с обратной связью;
- проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Служба для себя определяет самостоятельно.

3.2. Услуга имеет документационное подтверждение обращения получателем услуги в Службу (перечень документов Служба определяет самостоятельно):

- заявление, заполненное родителем на получение услуги;
- заявление, заполненное консультантом со слов родителя, при получении услуги дистанционным образом (делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись). К услугам, оказанным дистанционным образом прикладываются: детализации телефонных звонков, скриншотов страниц, фото страниц и др.

3.3. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефону, оставить заявку на сайтах, через электронную почту. Заявки фиксируются 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 (Приложение №5).

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

4.1. Получатель услуги обращается в Службу за предоставлением услуги:

- самостоятельно, заполняет Заявление на предоставление услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (Приложение №2);
- через сайты;
- по телефону;
- иная форма.

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 заявление, в поле журнала «Фамилия, имя, отчество»).

4.3. Оказанная услуга (психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь) 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 (Приложение №1).

4.4. По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, отчетные документы, где фиксируются получатели услуг в Службу, уничтожив их у себя. Срок хранения документов в Службе - \_\_\_\_ года (лет).

#### **5. Кадровое обеспечение**

5.1. Деятельность Службы обеспечивается следующим кадровым составом:

- 
- 

Далее прописываются требования к образованию, к стажу работы, обязанности специалистов \_\_\_\_\_

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

#### **6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном 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.

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 Службе 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 предусматривается необходимое оборудование, выход в Интернет, телефонная связь.

6.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющий выезд к отдельным категориям получателей услуг с целью оказания услуги.

6.7. Запись на бесплатную консультацию получатели услуг осуществляют лично родителем, по телефону, либо на сайтах, иные формы, предусмотренные Службой.

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

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 параметрам, указанным в Приложении №7.

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

- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме (Приложение №7);
- иные формы, по усмотрению Службы.

**Перечень 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**

| № п/п | Наименование услуги   | Краткое название услуги (код) |
|-------|---|-------------------------------|
| 1.    | Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам воспитания  | В                             |
| 2.    | Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам возникающих трудностей в обучении                                 | ТО                            |
| 3.    | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в составлении образовательного маршрута                         | СОМ                           |
| 4.    | Консультирование по вопросам получения образования в различных формах   | РФО                           |
| 5.    | Педагогическое и психологическое консультирование по вопросам готовности к школьному обучению                                   | ГШО                           |
| 6.    | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам готовности к ГИА, ЕГЭ (др. контрольные мероприятия) | ГИА                           |
| 7.    | Психолого-педагогическое консультирование по решению и профилактике эмоционально-волевых и поведенческих проблем                | П                             |
| 8.    | Психолого-педагогическое консультирование по проблемам в коммуникации ребенка   | К                             |
| 9.    | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь в определении уровня актуального развития ребенка               | УАР                           |
| 10.   | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам эффективного взаимодействия родителей с детьми      | ДРО                           |
| 11.   | Консультирование по вопросам определения и разрешения конфликтных ситуаций  | КС                            |

|     |   |      |
|-----|---|------|
| 12. | Консультирование учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи у ребенка  | Л    |
| 13. | Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации  | А    |
| 14. | Консультирование граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей (приемная семья)  | ПС   |
| 15. | Консультирование по вопросам возрастных особенностей развития   | ВО   |
| 16. | Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью                                     | ОВЗ  |
| 17. | Консультирование по вопросам получения детьми дополнительного образования   | ДОП  |
| 18. | Консультирование по вопросам профориентации   | ПР   |
| 19. | Консультирование по вопросам обращения в ПМПК   | ПМПК |
| 20. | Навигация к специалистам  | Н    |
| 21. | Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам раннего развития детей до 3-х лет   | РР   |
| 22. | Консультирование по вопросам помощи родителям в ситуации насилия в отношении ребенка  | НД   |
| 23. | Консультирование по вопросам зависимостей ребенка   | ЗР   |
| 24. | Психолого-педагогическая, консультативная помощь по вопросам безопасного поведения детей в сети Интернет  | БПИ  |
| 25. | Консультирование по вопросам социализации детей   | С    |
| 26. | Психолого-педагогическая, консультативная помощь по вопросам особенностей психосоматических проявлений у детей (психические причины заболеваний и методы работы с ними) | ПЗ   |
| 27. | Детские страхи  | С    |

### Перечень получателей услуг

| №<br>п/п | Код<br>получателя<br>услуг | Категории получателей услуг   |
|----------|----------------------------|---|
| 1.       | ДОУ                        | Родители детей дошкольного возраста, посещающие детские сады                                    |
| 2.       | НОУ                        | Родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады                                 |
| 3.       | СОШ                        | Родители детей, обучающихся в образовательных организациях                                      |
| 4.       | СО                         | Родители, чьи дети находятся на семейном обучении   |
| 5.       | ЗР                         | Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей |
| 6.       | ОВЗ                        | Родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в том числе раннего возраста                              |
| 7.       | М                          | Многодетные родители  |
| 8.       | РОВЗ                       | Родители с ОВЗ и инвалидностью, нуждающиеся в помощи при воспитании детей                       |
| 9.       | ЗР                         | Замещающие родители   |
| 10.      | П                          | Родители пенсионеры   |
| 11.      | НС                         | Родитель, один воспитывающий ребенка  |
| 12.      | Б                          | Беременные женщины  |
| 13.      | ИК                         | Иные категории родителей  |



**Приложение 6**  
к Методическим рекомендациям  
по оформлению локальных нормативных актов

Консультационная площадка

\_\_\_\_\_

(название Службы, площадки)

Директору \_\_\_\_\_

(название организации)

\_\_\_\_\_

(ФИО руководителя)

\_\_\_\_\_

(ФИО родителя)

телефон \_\_\_\_\_

Е-

mail \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать услугу в рамках психолого-педагогической, методической консультационной помощи по вопросам обучения, воспитания и др. моего ребенка

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, возраст)

С Правилами оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службы \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

(ознакомлен(а)/не ознакомлен(а))

В соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона от 27.07.06 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие Службе «Семья» на обработку персональных данные моих и ребенка. С перечнем персональных данных, с целями обработки, перечнем действий с персональными данными, а также со сроками действия согласия

\_\_\_\_\_

(ознакомлен(а)/не ознакомлен(а))

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

### ОБОРОТНАЯ СТОРОНА ЗАЯВЛЕНИЯ

| №  | Дата оказания услуги | Время оказания услуги | Формат услуги (очно, дистант, очно-выездная) | Код консультации | ФИО специалиста | Подпись родителя |
|----|----------------------|-----------------------|--|------------------|-----------------|------------------|
| 1. |                      |                       |  |                  |                 |                  |
| 2. |                      |                       |  |                  |                 |                  |
| 3. |                      |                       |  |                  |                 |                  |

**Приложение 7**  
к Методическим рекомендациям  
по оформлению локальных нормативных актов

**Анкета-опросник для родителей (законных представителей)  
получателей услуг психолого-педагогической,  
методической и консультационной помощи**

ФИО родителя (законного представителя) - \_\_\_\_\_

| №<br>п/п | Показатели  |  | Баллы<br>(от 0<br>до 5) |
|----------|---|--|-------------------------|
| 1.       | Удовлетворены ли вы качеством оказанной услуги (консультации)?<br>(Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист)  |  |                         |
| 2.       | Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?<br>(материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания, возможность выбора времени посещения)  |  |                         |
| 3.       | Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы (консультационная площадка) и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте Центра)  |  |                         |
| 4.       | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью специалистов Службы психолого-педагогической помощи "Семья" (либо консультативной площадки), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, администратор) |  |                         |
| 5.       | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью специалистов Службы "Семья", обеспечивающих непосредственное оказание услуги (педагог-психолог, логопед, дефектолог, социальный педагог, учитель)  |  |                         |
| 6.       | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью специалистов Службы "Семья» при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, скайпу и т.д.)?   |  |                         |
| 7.       | Готовы ли Вы рекомендовать Службу "Семья" родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?  |  |                         |
| 8.       | Если у Вас жалобы или предложения по улучшению работы Службы «Семья»  |  |                         |

**Перечень результатов оказания услуги**

| <b>№ п/п</b> | <b>Код результата оказания услуги</b> | <b>Результат оказания услуги</b>  |
|--------------|---------------------------------------|---|
| 1.           | К                                     | Проведена устная консультация   |
| 2.           | Р                                     | Даны рекомендации по теме   |
| 3.           | П                                     | Выдана тематическая памятка   |
| 4.           | Н                                     | Дано направление на консультацию в иную организацию (к другим специалистам) |
| 5.           | ОС                                    | Обсуждена ситуация и пути решения   |
| 6.           | ОТ                                    | Обсуждены трудности   |
| 7.           | АП                                    | Разработан алгоритм поведения   |
| 8.           | О                                     | Отказ (указывается причина)   |
| 9.           | И                                     | Иной результат оказания услуги (прописать)                                  |