

## **ПОЛОЖЕНИЕ О «СЛУЖБЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ РОДИТЕЛЕЙ ГАУДПО ЛО «ИРО»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Службы консультационной поддержки родителей ГАУДПО ЛО «ИРО», созданной в целях реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2013 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- 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 федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году.

1.4. Настоящее Положение устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также способы предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

### 2. Цели и задачи деятельности Консультационной службы

2.1. Целью консультационной службы является организация 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 городах и муниципальных образованиях Липецкой области.

## 2.2. Задачи консультационной службы:

- Повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей.
- Пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.
- Повышение психолого-педагогической компетентности классных руководителей.
- Обеспечение доступности бесплатной психолого-педагогической помощи широким кругам родительской общественности Липецкой области.

2.3. Консультационная служба организуется в качестве необособленного структурного подразделения ГАУДПО ЛО «ИРО», в целях реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

## 2.4. В своей деятельности консультационная служба руководствуется:

- Федеральным законом от 29.12.2013 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 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 федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году.

## 2.5. Целевая аудитория:

- родители (законные представители), имеющие детей, проявляющих выдающиеся способности в возрасте от 7 до 17 лет;
- родители (законные представители), имеющие детей от 7 до 17 лет, желающих развивать способности детей, нуждающихся в дополнительной информации по вопросам образования и воспитания;
- родители (законные представители), имеющих детей, испытывающих трудности в обучении, поведении и развитии;

- родители (законные представители), воспитывающих детей, обучающихся на дому (семейное образование, индивидуальное обучение);
- родители (законные представители), воспитывающих детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- граждане, желающие принять в свою семью детей (в том числе ребенка-инвалида), оставшихся без попечения родителей, приемные родители.

2.6. Основным направлением работы консультационной службы является консультационная помощь родителям, нуждающимся в психолого-педагогической, методической помощи специалиста в отношении:

- развития личностного потенциала ребенка;
- развития эмоционального интеллекта;
- развития потенциала жизнестойкости личности;
- определения доминирующей направленности, мотивов и установок личности;
- развития способности к самореализации, самоопределению личности,
- выявления, развитию и поддержке одаренных детей и детей, проявляющих способности;
- затруднений в процессе обучения;
- выстраивания индивидуального плана развития ребенка;
- определения образовательных целей, выбора учебного заведения, профориентации;
- решения психоэмоциональных проблем, проблем социализации.

### 3. Организация деятельности консультационной службы.

3.1. Деятельность консультационной службы осуществляется в помещениях структурных подразделений ГАУДПО ЛО «ИРО» «Центр поддержки одаренных детей «Стратегия», «Детский технопарк «Кванториум», в образовательных учреждениях, участниках проекта, в соответствии с Соглашениями о сотрудничестве.

3.2. Общее руководство Службой консультационной поддержки родителей осуществляет ректор ГАУДПО ЛО «ИРО».

3.3. Для непосредственного руководства работой консультационной службы приказом руководителя образовательной организации назначается руководитель Службы консультационной поддержки родителей ГАУДПО ЛО «ИРО».

3.4. Для консультирования родителей привлекаются педагогические работники – классные руководители, психологи, тьюторы, воспитатели (далее – Исполнители). С исполнителями заключаются гражданско-правовые договора на оказание консультационных услуг родителям, организуется обучение по программе повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей,

воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи (обучение специалистов организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и реализующих ин-формационно-просветительскую поддержку родителей)» на базе ГАУДПО ЛО «Институт развития образования».

### 3.5. Функции ГАУДПО ЛО «Институт развития образования»:

- осуществление организационной, методической, нормативно-правовой, экспертно-консультационной поддержки;
- выявление, формирование и распространение лучших практик организации процесса оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям);
- выявление инфраструктурного, материально-технического и кадрового потенциала образовательных учреждений Липецкой области;
- формирование и распространение моделей сетевого взаимодействия при реализации национальных проектов;
- обеспечение развития профессионального мастерства и уровня компетенций педагогов и других участников сферы образования детей на территории Липецкой области;
- развитие системы управления процессом оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) с применением современных организационных, правовых и финансово-экономических механизмов управления.

3.6. Информационная поддержка деятельности консультационной службы организуется путем размещения информации на Службы консультационной поддержки родителей, сайте ГАУДПО ЛО «ИРО», в группе консультационной службы в социальной сети ВКонтакте, в СМИ.

## 4. Порядок оказания консультационных услуг.

4.1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

### 4.2. Формы оказания Услуги:

- Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
- Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

– Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

– Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и других с выдачей участникам сертификата.

#### 4.3. Услуга может быть оказана:

– очно (очная консультация) – в помещении консультационной службы или образовательного учреждения, участника проекта, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них специалистов консультационной службы (выездная очная консультация);

– дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

– в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

#### 4.4. Обязательные условия реализации Услуги:

– безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

– наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

– удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

4.5. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи на консультацию или непосредственно в момент оказания Услуги.

4.6. Специалисты консультационной службы не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

4.7. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи на консультацию:

- по телефону,
- с использованием формы электронной записи на консультацию на сайте консультационной службы,
- с использованием электронной почты,
- социальных сетей,
- лично.

4.8. Порядок исполнения запроса на оказание Услуги.

Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, консультационная служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в консультационную службу.

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

В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, консультационная служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

4.9. Хранение персональных данных.

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. Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы консультационной службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

Консультант вносит персональные данные получателя Услуги в 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 (приложение 1 к настоящему положению).

#### 4.10. Права консультанта.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, консультационная служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, 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 Организации.

#### 4.11. Права получателя Услуг.

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

#### 4.12. Отчетные формы.

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале 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).

Факт оказания услуги документально подтверждается путем предоставления:

- для очной консультации – росписью потребителя в соответствующей колонке журнала учета, заполненной анкетой обратной связи (приложение 2);
- для дистанционной консультации - к журналу учета прилагается скриншот страницы журнала звонков (при использовании сотовой связи, WhatsApp, Skype, и других электронных сервисов), детализация телефонных звонков (при использовании телефонной связи), реестр электронных обращений), анкета обратной связи заполняется консультантом со слов получателя услуги;
- для опроса с обратной связью, письменного ответа на запрос родителя – выкопировка из гугл-таблицы с результатами опроса, скриншот отправленных писем электронной почты, заполненной со слов потребителя анкетой обратной связи;
- для просветительского мероприятия – № сертификата участника, лист регистрации участников.

Оценка качества оказанной Услуги производится путем направления потребителю опросной формы с портала Растимдетей, фиксации отзыва потребителя на сайте и может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги,

### 5. Нормативно-правовая база оказания услуг:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;



- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

**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  
«Службы консультационной поддержки родителей ГАУДПО ЛО «ИРО»**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО получателя услуги/анонимно</b>	<b>Дата консультации</b>	<b>Контактный номер</b>	<b>E-mail</b>	<b>Форма консультации (согласно кодификатора)</b>	<b>ФИО специалиста</b>	<b>Статус заявителя (согласно кодификатора) - возраст родителя</b>	<b>Запрос (согласно кодификатора)- первичная/повторная</b>	<b>Факт оказания консультации</b>	<b>Реквизиты выданного сертификата (дата, номер) / подпись получателя услуги</b>	<b>Внесение данных на портал Растимдети.рф/ отзыв на сайт</b>
--------------	---------------------------------------	--------------------------	-------------------------	---------------	---	------------------------	--	--	-----------------------------------	--	---

### Анкета обратной связи

**по факту получения 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. Ваш возраст (выбор из списка): 18-35; 36-50; 51-65; старше 66
2. Пол (выбор из списка): мужской, женский
3. Статус (выбор из списка):
  - кровный родитель,
  - замещающий родитель,
  - гражданин, желающий принять на воспитание ребенка
4. Являетесь ли Вы (выбор из списка):
  - родителем ребенка дошкольного возраста, не посещающего детский сад
  - родителем, чей ребенок находится на семейном обучении
  - родителем ребенка с ОВЗ и инвалидностью
  - родителем, нуждающимся в помощи при воспитании ребенка, имеющего различные проблемы в поведении, развитии, социализации
5. Тема обращения (выбор из списка):

<ul style="list-style-type: none"><li>- образование ребенка</li><li>- воспитание ребенка</li><li>- развитие ребенка</li><li>- иное _____</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- эмоциональные проявления ребенка</li><li>- «трудное поведение» ребенка</li><li>- взаимоотношения с ребенком</li></ul>
--	---
6. Откуда Вы узнали о наших услугах (выбор из списка):

<ul style="list-style-type: none"><li>- СМИ</li><li>- Интернет</li><li>- образовательная организация</li><li>- иное _____</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- МФЦ «Мои документы»</li><li>- рекомендации друзей, знакомых (коллег)</li><li>- баннер</li></ul>
---	---
7. Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?  
**1 2 3 4 5**
- Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?  
**1 2 3 4 5**
- Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стендах)  
**1 2 3 4 5**
- Оцените доброжелательность и вежливость работников организации  
**1 2 3 4 5**
- Есть ли у Вас жалобы на работу Службы (*не обязательно для заполнения*)

---

(изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)

---

Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы? (*не обязательно для заполнения*)

---

(изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)