**«СЛУЖБА КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ РОДИТЕЛЕЙ**

**ГАУДПО ЛО «ИРО»**

 **АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

 **Сайт:** [**https://consult.strategy48.ru/index.php**](https://consult.strategy48.ru/index.php)

|  |  |
| --- | --- |
| **ДИСПЕТЧЕРСКОЕ****КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ** | **СОДЕРЖАТЕЛЬНОЕ****КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ** |
| **ОПРОС С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ** | **ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ МЕРОПРИЯТИЕ** |

**Формы оказания услуги**

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

Используем материалы:

* Полезные ресурсы: <https://consult.strategy48.ru/index.php/poleznye-resursy>
* Записываем к психологу Шишковой А.М., педагог психолог ГАУДПО ЛО «ИРО», Хальзевой С.Н., руководитель РУМО ППСОД Липецкой области, педагог-психолог высшей профессиональной категории:

Телефон для записи: 566-105,

запись на сайте <https://consult.strategy48.ru/index.php/zapis-na-konsultatsiyu>

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

Используем материалы:

* Методические материалы 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 информационно-просветительскую поддержку родителей) <https://drive.google.com/file/d/1o3BYg9mKAhoZeK8y_HOdtRkD0uJfaXMS/view>
* Курс на Stepuk: Программа повышения квалификации «Навигация, консультирование родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями и оказание им информационно-методической помощи» направлена на совершенствование профессиональных компетенций педагогов.

<https://stepik.org/course/67702/syllabus?auth=registration>

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

Используем тесты:

* раздел Тесты сайта

<https://consult.strategy48.ru/index.php/testy>

Один из тестов предлагаем детям. Результат автоматически приходит на электронную почту, указанную ребенком при прохождении тестирования. Желательно, чтобы это была почта родителей.

* Результаты теста для консультанта доступны во вкладке Результаты тестов по ссылке <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wSbj4MyI13gwFwCcablzxfRr9Lgmd3hBWqDUpPs1cAA/edit#gid=727108204>

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.

**Рекомендуемая последовательность действий**

****

**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.

**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.

**Порядок оформления услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Консультация** | **Нужно оформить** | **Бумажный носитель** | **Гугл-форма** |
| **ОЧНАЯ** | Журнал учета | **+** | **+** |
| Роспись потребителя в журнале | **+** |  |
| Согласие на обработку персональных данных | **+** | **-** |
| Анкета обратной связи | **+** | **-** |
| Запрос сайта Растим детей.рф | **+** |
| **ДИСТАНЦИОННАЯ** | Журнал учета | **+** | **+** |
| Согласие на обработку персональных данных | **+** | **-** |
| Анкета обратной связи | **+** | **-** |
| Скриншот страницы журнала звонков | **+** | **-** |
| Запрос сайта Растим детей.рф | **+** |
| **ОПРОС** | Журнал учета | **+** | **+** |
| Согласие на обработку персональных данных | **+** | **-** |
| Анкета обратной связи | **+** | **-** |
| Выкопировка из гугл-таблицы с результатами опроса | **+** | **-** |
| Запрос сайта Растим детей.рф | **+** |
| **ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЕ МЕРОПРИЯТИЕ** | Журнал учета | **+** | **+** |
| Согласие на обработку персональных данных | **+** | **-** |
| Анкета обратной связи | **+** | **-** |
| Копия листа регистрации с подписью участника или копия сертификата участника | **+** | **-** |
| Сертификат участника | **+** | **+** |
| Запрос сайта Растим детей.рф | **+** |

\*\*\*\* для дистанционной консультации анкета обратной связи и согласие на обработку персональных данных заполняется консультантом со слов получателя услуги.

**Отчетные формы:**

журнал учета, анкета обратной связи, согласие на обработку персональных данных доступны на сайте Службы консультирования родителей по ссылке: <https://consult.strategy48.ru/index.php/dlya-spetsialistov>

**Кодификаторы для заполнения журнала:**

 **Статус заявителя:**

ДШ-0-3 родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет

ДШ-0-8 родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет

ДШ-3 родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет

ДШ-8 родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет

ДС-3 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет

ДС-12 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7-12 лет

ДС-15 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12-15 лет

ДС-18 родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15-18 лет

С-3 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет

С-7 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет

С-12 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет

С-15 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет

С-18 граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет

ЖС-3 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет

ЖС-7 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет

ЖС-12 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет

ЖС-15 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет

ЖС-18 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет

ИР-3 родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет

ИР-7 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3-7 лет

ИР-12 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7-12 лет

ИР-15 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12-15 лет

ИР-18 родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15-18 лет

ПР-3 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет

ПР-7 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3-7 лет

ПР-12 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7-12 лет

ПР-15 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12-15 лет

ПР-18 родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15-18 лет

ПО-3 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет

ПО-7 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3-7 лет

ПО-12 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7-12 лет

ПО-15 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12-15 лет

ПО-18 родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15-18 лет

РО-3 родитель-одиночка ребенка до 3 лет

РО-7 родитель-одиночка ребенка в возрасте 3-7 лет

РО-12 родитель-одиночка ребенка в возрасте 7-12 лет

РО-15 родитель-одиночка ребенка в возрасте 12-15 лет

РО-18 родитель-одиночка ребенка в возрасте 15-18 лет

РР-3 разведенный родитель ребенка до 3 лет

РР-7 разведенный родитель ребенка в возрасте 3-7 лет

РР-12 разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет

РР-15 разведенный родитель ребенка в возрасте 12-15 лет

РР-18 разведенный родитель ребенка в возрасте 15-18 лет

РИ-3 родитель-инвалид ребенка до 3 лет

РИ-7 родитель-инвалид ребенка в возрасте 3-7 лет

РИ-12 родитель-инвалид ребенка в возрасте 7-12 лет

РИ-15 родитель-инвалид ребенка в возрасте 12-15 лет

РИ-18 родитель-инвалид ребенка в возрасте 15-18 лет

Иной иной (необходимо указать возраст ребенка и запрос)

**Запрос заявителя:**

1 возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка

2 организация образовательного процесса

3 вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков

4 развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью

5 вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

6 вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей

7 вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка

8 вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями

9 развития, обучения и воспитания детей и подростков

10 вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми

11 вопросы профессионального самоопределения школьников

12 вопросы защиты прав участников образовательного процесса

Иной иной (необходимо указать тематику запроса)

 **Формы консультаций:**

Очная консультация (в помещении Службы, выездная)

Дистанционная консультация (из помещения Службы, при выездном мероприятии посредством использования информационных, телекоммуникационных технологий)

Обучающее мероприятие с выдачей сертификата

Опрос/ анкетирование с обратной связью

**Алгоритм действий для направления получателям услуг запросов об оценке качества**

1.    Открыть сайт Растимдетей.рф
2.    Нажать на кнопку «Войти», расположенную справа вверху
3.    Ввести учетные данные:

 Логин - [konsult.st.48@bk.ru](https://e.mail.ru/compose/?mailto=mailto%3akonsult.st.48@bk.ru) Пароль - 91secvjlfd
4.    На месте кнопки «Войти» появится кнопка с названием организации. Нажать на нее
5.    В открывшемся личном кабинете выбрать «ОТПРАВКА РАССЫЛКИ»
6.    Нажать «Выбрать» напротив названия шаблона «Пройдите небольшой опрос».
7.    Указать адрес или адреса электронных почт получателей услуг, получивших услугу в одну и ту же дату.
8.    Выбрать дату оказания услуги.
9.    Нажать «Отправить».