

Приложение 3.1  
к Концепции проекта  
«Государственная поддержка  
некоммерческих организаций в целях  
оказания психолого-педагогической,  
методической и консультативной помощи  
гражданам, имеющих детей»

Основные принципы оказания психолого-педагогической, методической  
и консультативной помощи гражданам, имеющих детей

Москва, 2019 г.

**Основные принципы оказания 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, разработаны с целью описания полного перечня требований в части методического и организационного обеспечения деятельности служб.**

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Для целей настоящего документа применяемые в нём термины и определения имеют следующее значение:

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** (далее – услуга) – услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. **Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.** Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуг родителям (законным представителям) является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

**Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей** (далее – федеральный портал) – информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической

и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей (законных представителей) с образовательными организациями и иными учреждениями и способствующий формированию родительского сообщества.

**Получатель услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

**Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** (далее – служба) – структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

**Специалист службы** (далее – специалист) – лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. дополнительное профессиональное образования (далее – ДПО).

## **2. АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОЕКТА**

В своем послании Федеральному Собранию 1 марта 2018 года Президент России В.В. Путин определил в качестве главного приоритета государственной политики «сбережение людей, умножение человеческого

капитала как главного богатства России». Среди задач, стоящих перед нашим обществом – воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций. Все эти задачи невозможно решить без участия родителей (законных представителей). При этом актуальной проблемой России по-прежнему остаётся низкая степень ответственности и знаний родителей (законных представителей) за воспитание, образование и здоровье детей.

Важнейшая задача государственных и общественных институтов на среднесрочную перспективу – создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 г.).

В настоящее время различного рода помощь детям, осваивающим образовательные программы, оказывается. Родители же, законные представители детей, люди, обдумывающие форматы устройства детей, оставшихся

без попечения родителей, лишены психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, несмотря на то, что отдельным категориям таких лиц предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи должно осуществляться на безвозмездной основе (например, родители и законные представители детей, получающих дошкольное образование в форме семейного образования).

Задачей проекта является оказание услуг родителям, законным представителям детей и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. При этом услуги должны стать доступны независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности,

наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.

Службы не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку. При этом службы могут создавать условия для кратковременного (на время получения родителем, законным представителем услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним.

Учитывая, что создание служб может оказаться новым для конкретной местности явлением, предполагается широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг, в различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации. Широкое информирование с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность реализации проекта и рекомендуется.

Организация, в составе которой создается служба, обеспечивает размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет, при его наличии, либо создание такого сайта для размещения указанной информации, учитывая участие органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на сайтах субъекта Российской Федерации.

Организация работы службы с использованием информационной системы, интегрированной с федеральным порталом и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями может повысить удобство получателей

услуг и сократить для них организационные издержки в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги. Использование системы будет осуществляться по мере ввода в эксплуатацию.

Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан, службы обеспечивают возможность дистанционного получения услуги.

С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов службы могут как принимать граждан на работу на основании трудового договора, так и заключать гражданско-правовые договоры об оказании услуг со специалистами.

## **2.1. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, целевая аудитория**

Содержание любого вида услуг составляет консультационная помощь получателям услуги. **Консультационная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. ДПО.** Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования 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, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Рекомендуется разместить информацию о ключевых органах и организациях публично на стенде и в сети Интернет на сайте службы (информацию 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.).

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.

В ходе консультации 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 консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-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, не

осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. **Консультант должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены Службой.**

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 затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

**Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.**

**Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения**

консультации была предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Рекомендуется, чтобы была возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось 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.

Квалифицированным работником признается любой работник, отвечающий приведенным ниже требованиям к квалификации специалиста службы. Привлекать в качестве консультантов лиц, не обладающих нужной квалификацией, служба не вправе. Выбор консультанта, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в службу к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Рекомендуется размещать информацию

о консультантах на сайте службы для осуществления информированного выбора получателями услуги. При этом возможность получения услуги определяется

не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение двух дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы

с согласия либо по инициативе получателя услуги.

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

**После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.**

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).

Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим образом.

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

Для 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, **должны быть обеспечены:**

- **помещения для оказания услуги**, соответствующие требованиям, указанным в пункте 2.4 приложения 3.1 настоящей Конкурсной документации.

- **зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации** и ожидающих своей очереди, соответствующие требованиям, указанным в пункте 2.4 приложения 3.1 настоящей Конкурсной документации.

- зону ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги, соответствующие требованиям, указанным в пункте 2.4 приложения 3.1 настоящей Конкурсной документации.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия 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.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. 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 на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению службы. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено службой. Выбор осуществляется службой с учетом

организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

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.

Дистанционная консультация. Может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для обеспечения бесперебойной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

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

В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл – техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

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

обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность 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, служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

**Получатели услуг являются гражданами различных категорий:**

- родители (законные представители) детей;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

**Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Не допускается взимание платы за услуги, финансируемые из федерального бюджета.**

Особые права в части получения услуг могут быть установлены и для других категорий получателей, например, малообеспеченных граждан, граждан с многодетными семьями, граждан из «молодых семей», неполных семей, граждан с детьми с особыми потребностями и т.п. Определение принадлежности получателя услуги к конкретной категории определяется в соответствии с нормативными актами, которые устанавливают право для соответствующих категорий граждан на получение услуг.

Количество услуг, оказываемых за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, определяется в установленном нормативными правовыми актами порядке. Не исключается ситуация, когда для различных категорий получателей услуг будут устанавливаться различные возможности

в части количества получаемых услуг в календарном году. Количество услуг, оказываемых за счет средств пожертвований, и получатели данных услуг определяются жертвователем. Количество услуг, оказываемых за счет собственных доходов организации, в составе которой создана служба, определяются в порядке, установленном уставом организации.

Организация, планирующая создание службы, планирует также и категории получателей услуг, которые будут получать услуги за счет средств из различных источников. При этом планируется, что деятельность некоммерческих организаций (служб) продолжится по завершении 2020 года, и услуги будут оказываться получателям.

Рекомендуется детально планировать источники финансирования оказания услуг как в 2020 году, так и в последующих годах. В случае, если отдельные категории получателей услуг будут получать услуги за собственный счет, рекомендуется определение цены на услуги с учетом обеспечения максимальной доступности услуг для получателей.

В случае, если определенные категории получателей услуги имеют сложности с доступом к предоставляемой услуге, рекомендуется описание категорий получателей услуги, имеющих право на получение особого формата оказания услуги. Например, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения службы, инвалидам первой и второй групп, другим категориям граждан может быть предоставлено право на получение услуги с выездом специалиста по месту жительства гражданина – получателя услуги, гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации, может быть предоставлено право на получение

услуги одновременно с услугой по пребыванию и присмотру за ребенком в течение времени получения услуги и т.п. В случае, если доступность услуги может быть обеспечена без предоставления особых условий получения услуги, подобное описание не требуется.

Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги должны публично размещаться на официальном сайте организации, в составе которой создается служба.

## **2.2. Нормативно-правовая база**

Условия для 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, создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

Предполагается также, что служба в своей деятельности будет учитывать региональные и муниципальные правовые документы (при их наличии).

В ходе создания службы организация обеспечивает контроль за знанием специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность служб должна соответствовать законодательству Российской Федерации, соответствующего региона и муниципального образования. Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

Предполагается, что для обеспечения деятельности службы будет также разработан пакет локальных нормативных актов, описывающий порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, устанавливающий максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги, определяющий категории получателей услуги и источники финансирования оказания услуги для данных категорий, а также регламентирующий иные необходимые вопросы.

### **2.3. Кадровое обеспечение оказания услуг**

Услуги оказываются специалистами службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Основание привлечения гражданина к оказанию услуг в рамках службы не должно служить основанием повышения либо понижения квалификационных требований к специалисту.

Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем

предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам – работникам службы фиксируются по занимаемым должностям работников службы должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами службы, а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора - в данном договоре, как условие заключения договора.

Возможные должности, требования к квалификации по которым рассматриваются как минимальные при установлении квалификационных требований к должностям специалистов службы:

Возможные должности специалистов службы – работников службы:

любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера);

должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

должность психолога профессиональной квалификационной группы общеотраслевых должностей служащих, при условии наличия опыта работы в образовательной организации, обучающей детей, не менее 3 лет.

В случае, если по соответствующей должности профессиональный стандарт отсутствует, могут использоваться требования к квалификации из квалификационных справочников. В случае, если профессиональный стандарт по должности принят, обязательны требования к квалификации, установленные профессиональным стандартом.

Рекомендуется детально описывать квалификацию лиц, привлекаемых к оказанию услуг в качестве специалистов.

Рекомендуется получать согласие специалистов на размещение на сайте организации, в составе которой создается служба, информации о своем образовании, квалификации и опыте работы.

Рекомендуется обеспечить возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. При этом в случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, такая ситуация не должна рассматриваться как превышение времени ожидания оказания услуги, определенного службой.

Специалисты службы в течение первого года работы должны также пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации, и рекомендуется, чтобы такое повышение квалификации было регулярным, не реже одного раза в пять лет. При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг – это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание обучения должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

Количество специалистов, прошедших обучение, должно составлять не менее 80% от общего количества специалистов, непосредственно оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей.

Специалисты должны иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

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

Оказание услуг требует выделения для службы:

- 1) помещений для оказания услуги;
- 2) зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;
- 3) зоны ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги.

1) Должно быть обеспечено отдельное помещение для приема граждан. Помещение должно быть оснащено необходимой мебелью (для специалиста и получателя услуги).

Должно быть обеспечено рабочее место специалиста. Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте.

Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Помещение для оказания услуги должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

2) Зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, должна быть оснащена необходимой мебелью и соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям;

Рекомендуется, чтобы зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, располагалась на первом этаже.

3) Зона ожидания для детей должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям.

Зона ожидания для детей быть оснащена детской мебелью, игрушками, детскими играми для детей разного возраста.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия 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.

Рекомендуется, чтобы зона ожидания для детей, располагалась на первом этаже.

Выполнение капитальных ремонтов, реконструкций зданий и помещений за средства гранта не допускается.

Покупка транспортных средств за средства гранта не допускается.

Служба должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.

При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги. Лицо, отвечающее за техническую поддержку получателей услуги, не должно соответствовать описанным выше

требованиям

к специалистам службы.

Возможно создание мобильной службы, предполагающее выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги. Лицо, обеспечивающее в таком случае перевозку специалиста службы для оказания услуги, не должно соответствовать описанным выше требованиям к специалистам службы.

Служба должна иметь простую для получателя услуги систему записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги. Рекомендуются обеспечить оказание услуг с использованием информационной системы, интегрированной с федеральным порталом.

### **3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

**Цель:** создание условий, направленных на повышение компетентности родителей (законных представителей) в области воспитания детей.

**Задачи:**

- создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;
- поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей (законных представителей) в учебно-воспитательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

Важной задачей проекта является оказание услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества.

Рекомендуется формат организации оказания услуг, позволяющий получателям услуг оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества оказания услуг. Рекомендуется, чтобы служба по итогам оказания каждой услуги предлагала получателю услуги оценить качество полученной услуги (возможно, ответив на серию вопросов, характеризующих качество предоставленной услуги – простота записи для получения услуги, «длина очереди», соблюдение сроков записи для получения услуги, соответствие реального времени работы специалиста установленному службой времени, качество работы специалиста, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т.п.).

Получение услуги не должно требовать от получателя существенных временных затрат (на подачу заявлений, заполнение документов и т.п.). Оптимальным вариантом является несколько форм получения услуги, выбор между которыми осуществляет получатель услуги (очная услуга по месту нахождения службы, очная услуга с выездом специалиста службы к получателю, дистанционное оказание услуги посредством различных каналов связи). Запись для получения услуги должна быть простой для получателя, время ожидания для получения услуги с момента обращения за услугой («очередь») не должно быть чрезмерно большим (рекомендуется установить время максимального ожидания для получения услуги не более месяца, с целью обеспечить возможность оперативного получения услуги). Услуга должна быть оказана своевременно, в установленный срок. Не более 10 дней со дня осуществления записи.

Достижение указанных целей и задач невозможно без повышения квалификации специалистов служб. Обеспечение повышения квалификации кадров является важной составляющей частью организации службы, в т.ч. организовывается ведомственным проектным офисом национального проекта «Образование», определенным Министерством.

