

Результаты реализации национального проекта
«Поддержка семей, имеющих детей» в МАДОУ № 82 в 2019 году

В рамках реализации национального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» организована работа по повышению компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в т. ч. для раннего развития детей в возрасте до 3 лет. Для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в ДОУ создан консультационный центр. В 2019 году оказано 3 000 услуг. В ДОУ действуют 9 логопунктов, в рамках которых учителя-логопеды проводят работу с детьми, имеющими речевые нарушения, консультируют родителей детей с ОВЗ.

**Областное государственное бюджетное учреждение дополнительного
профессионального образования
«Томский областной институт повышения квалификации и
переподготовки работников образования»**

П Р И К А З

«___» _____ 2019 г.

№ _____

Томск

О создании Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей

В целях реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей и на основании распоряжения Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 г. № 548-р

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать на базе ОГБУ ДПО «Томский областной институт повышения квалификации и переподготовки работников образования» (далее – ТОИПКРО) Региональную службу оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба), с сетью базовых площадок согласно приложению №1.

2. Назначить руководителем Службы эксперта отдела информационно-аналитической работы ТОИПКРО Мозгову Дарью Андреевну.

3. Создать рабочую группу по организации деятельности Службы согласно приложению №2.

4. Утвердить:

- Положение о Региональной службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №3);

- Правила оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и

гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №4);

- Положение о Мобильной бригаде по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №5).

5. Рабочей группе:

5.1. Разработать План мероприятий деятельности Службы на 2019 год (в срок до 31.07.2019).

5.2. Осуществлять 2 раза в месяц мониторинг оказания консультационных услуг родителям специалистами Службы и базовых площадок с предоставлением последующего отчета о результатах мониторинга в региональный ведомственный офис по реализации национального проекта «Образования», не позднее 10-го и последнего рабочего дня каждого месяца.

5.3. Организовать работу по регулярному освещению деятельности Службы в средствах массовой информации, сети «Интернет» и на сайте ТОИПКРО.

6. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор ТОИПКРО

О.М. Замятина

Областное государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Томский областной институт повышения квалификации
и переподготовки работников образования»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ТОИПКРО
_____ О.М. Замятина
«___» _____ 2019г.

ПЕРЕЧЕНЬ

базовых площадок, предоставляющих услуги 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. МБДОУ «Детский сад «Радужный» п. Зональная Станция» Томского района Томской области.
2. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Верхнекетский детский сад» Верхнекетского района Томской области.
3. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида «Малышок» Александровского района Томской области.
4. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение: детский сад «Рыбка» города Асино, Асиновского района Томской области.
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №22 п. Нефтяников» Каргасокского района Томской области.
6. МБОУ ДО «Бакчарский Центр дополнительного образования» Бакчарского района Томской области.
7. Международная Ассоциация индивидуальной психологии, коучинга, медиации, тренинга и консультирования.
8. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 5 г. Томска.
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – детский сад № 21 г. Томска.
10. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 13 г. Томска.
11. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка-детский сад № 85 г. Томска.
12. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 54 г. Томска.
13. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 50 г. Томска.
14. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 22 г. Томска.
15. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 6 г. Томска.
16. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 133 г. Томска.

17. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 99 г. Томска.
18. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 45 г. Томск.
19. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №1 г. Томска.
20. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 94 г. Томска.
21. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 134 г. Томска.
22. Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 104 г. Томска.
23. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка детский сад № 83, г. Томска.
24. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 51 города Томска.
25. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 30 г. Томска.
26. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад №28 г.Томск.
27. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – детский сад №82 г.Томск.
28. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №56 г.Томск.
29. Областное государственное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Друг» г. Томска».
30. Областное государственное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Асиновского района».
31. Областное государственное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Томского района».
32. Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Каргасокского района».
33. Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям Парабельского района».
34. Областное государственное казенное учреждение для детей с ОВЗ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»» г. Томска.
35. Областное государственное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Асиновского района».
36. Областное государственное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Бакчарского района».
37. Областное государственное казенное учреждение «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Зырянского района».

Областное государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Томский областной институт повышения квалификации
и переподготовки работников образования»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ТОИПКРО
_____ О.М. Замятина
«___» _____ 2019г.

**Состав рабочей группы
по организации деятельности Региональной службы оказания услуг
психолого-педагогической, методической и консультативной помощи
родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим
принять на воспитание в свою семью детей,
оставшихся без попечения родителей**

№	Ф.И.О.	Должность, место работы
1	Степанов Евгений Валерьевич	Председатель комитета общего образования Департамента общего образования Томской области
2	Замятина Оксана Михайловна	Ректор ТОИПКРО, к.т.н.
4	Мозгова Дарья Андреевна	Эксперт отдела информационно- аналитической работы ТОИПКРО
5	Ковалева Юлия Александровна	Заведующий кафедрой дошкольного, начального и общего образования ТОИПКРО
6	Ковалева Евгения Михайловна	Начальник отдела информационно- аналитической работы ТОИПКРО
7	Горохова Татьяна Сергеевна	Старший преподаватель кафедры дошкольного, начального и общего образования ТОИПКРО
8	Горохова Татьяна Анатольевна	Специалист по учебно-методической работе кафедры дошкольного, начального и общего образования ТОИПКРО

Областное государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Томский областной институт повышения квалификации
и переподготовки работников образования»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ТОИПКРО
_____ О.М. Замятина
«___» _____ 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Региональной службе оказания услуг
психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам,
желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся
без попечения родителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 г.

№273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», распоряжением Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 г. № 548-р «Об организации работы по созданию региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».

1.2. Региональная служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба), создана в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (паспорт утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам протоколом от 24.12.2018 г. № 16).

1.3. Положение устанавливает порядок организации и функционирования Службы.

1.4. Основными целевыми группами получателей услуг Службы являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и

ограниченными возможностями здоровья;

- родители (законные представители) детей с девиантным поведением;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей;
- граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ

2.1. Цель деятельности Службы - повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

2.2. Основные задачи Службы:

- создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе, в вопросах раннего развития детей в возрасте до трех лет;
- удовлетворение потребности в самообразовании родителей, проживающих в отдаленных населенных пунктах;
- поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в образовательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций и семейных отношений;

3. СТРУКТУРА СЛУЖБЫ

3.1. Служба является структурным подразделением ОГБУ ДПО «Томский областной институт повышения квалификации и переподготовки работников образования» (далее – ТОИПКРО) и осуществляет общее руководство в регионе по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

3.2. В структуру Службы входят базовые площадки, утвержденные распоряжением Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 № 549-р. На территории базовых площадок созданы консультационные пункты для различных категорий получателей услуг.

4. ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ

Служба осуществляет следующие основные функции:

4.1. Прием граждан и предоставление услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с Регламентом предоставления услуг.

4.2. Рассмотрение в установленном порядке обращений граждан, определение конкретных форм психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

4.3. Обеспечение информационного сопровождения деятельности Службы через официальный сайт, средства массовой информации.

4.4. Разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам обучения, воспитания и развития детей различных категорий и предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр).

4.5. Проведение анкетирования получателей услуг с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством полученных консультационных услуг.

4.6. Осуществление ежемесячных мониторингов оказания консультационных услуг родителям (законным представителям) специалистами Службы и базовых площадок (консультационных пунктов).

4.7. Ведение документации:

- журнала учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- анкеты для оценки качества оказания услуг;

- отчетной документации.

4.8. Организационно-методическое содействие базовым площадкам (консультационным пунктам) региона в оказании психолого- педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей).

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ

5.1. Работники Службы имеют право:

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

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

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

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

- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с гражданско-правовым и трудовым договорами.

5.2. Работники Службы обязаны:

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

- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;

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

- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;

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

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

- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СЛУЖБЫ

6.1. Общее руководство и контроль за деятельностью работников Службы возлагается на руководителя образовательной организации.

6.2. Внешний контроль за деятельностью Службы осуществляется Департаментом общего образования Томской области.

Областное государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Томский областной институт повышения квалификации
и переподготовки работников образования»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ТОИПКРО
_____ О.М. Замятина
«___» _____ 2019г.

ПРАВИЛА
оказания психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам,
желающим принять на воспитание в свою семью детей,
оставшихся без попечения родителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Региональной службой 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 (далее - Служба).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- Методические рекомендации по организации процесса 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,

утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;

- Региональный проект «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденный Советом при Губернаторе Томской области по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол заседания от «14» декабря 2018 г. № СЖ-Пр-2537);

- Распоряжение Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 № 550-р «Об утверждении перечня 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»;

- Распоряжение Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 № 548-р «Об организации работы по созданию Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

- родители (законные представители) детей с девиантным поведением;

- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей.

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

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. Необходимая информация размещается на сайтах ТОИПКРО, базовых площадок, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого- педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

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

2. СОДЕРЖАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – Консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист– консультант Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная Консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя Консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

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

2.4. 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.). 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.

2.5. 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 осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

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

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в

нерабочее время в рабочий день или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.10. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков.

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

3. ВИДЫ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

3.1. Перечень видов услуг определяется Службой, утверждается распоряжением Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 №550-р и размещен на официальном сайте ТОИПКРО.

3.2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Службы либо базовых площадок),
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении),
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

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

3.4. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81.

3.5. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.6. Консультант для проведения выездной консультации имеет 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.

3.7. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями). Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы должен уметь

оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

3.8. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

4. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Услуги оказываются педагогическими работниками Службы, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего квалификационного уровня в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

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

4.3. Педагогические работники Службы, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

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

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. 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.

5.2. Помещение должно быть оснащено 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.

5.3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

5.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

5.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

5.7. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования.