

Приложение 1  
к приказу ГАУДПО ИО  
«Университет непрерывного образования и инноваций»  
№ 22-09 « 31 » 01 2024

## **РЕГЛАМЕНТ**

**получения 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в региональном консультационном центре «Семейная академия» в 2024 году**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности регионального консультационного центра «Семейная академия» ГАУДПО ИО «Университет непрерывного образования и инноваций» (далее - РКЦ), направленной на оказание 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

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

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации «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 2017г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021г. № 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 2011г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 22609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование», федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;

- Распоряжение Минпросвещения России от 28 декабря 2020г. № Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях»;

- Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации, утвержденная Минобрнауки России 29 августа 2020г. № ВФ/1-Кн;

- Методические рекомендации 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 2024 г. (письмо Министерства просвещения РФ от 26.12.2023г. № АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2024 году»).

1.3. Получателем услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Услуга) является родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей – сирот, детей, ставшихся без попечения родителя, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

1.4. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

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

1.5. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляет РКЦ в соответствии с их запросами на территории Ивановской области независимо от места проживания и т.д. В структуру РКЦ входят базовая площадка (ГАУДПО ИО «Университет непрерывного образования и инноваций» (далее-Университет),

муниципальные консультационные центры (далее - МКЦ), консультационные пункты (далее- КП), утвержденные приказом Департамента образования и науки Ивановской области.

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

Необходимая информация размещена на портале PEDSOVET37.RU, в социальных сетях и на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций Ивановской области.

1.7. Запись родителей (законных представителей) на консультацию может осуществляться несколькими способами:

-по телефону у специалиста;

-путем заполнения онлайн-заявки в сети интернет на портале PEDSOVET37.RU, социальных сетях;

-путем заполнения заявления у специалиста в помещении РКЦ.

Для получения услуги предусмотрена возможность предварительной записи в РКЦ вышеуказанными способами с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

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»).

Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в РКЦ.

1.8. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в очной форме, сотрудники РКЦ обеспечивают присмотр за ребенком.

1.9. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается безвозмездно независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя услуг.

## **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 РКЦ, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов воспитания, развития обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей и последующие ответы консультанта на вопросы получателя услуги.

Услуга представляет собой разовую помощь в **формате** диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

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 специалистами РКЦ.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросов//анкетирования/ тестирования, по итогам которых получателю предоставляется обратная связь в виде письменного ответа (по электронной почте, в мессенджеры).

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеоконсультаций, подкастов, учебных кейсов) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося. Предоставленные услуги психолого-педагогической, методической, либо консультативной помощи регистрируются в электронном журнале на портале PEDSOVET37.RU.

2.2. В случае, если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок, не

связан с вопросами образования, воспитания и развития детей или подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультант разъясняет порядок и условия оказания необходимой помощи и рекомендует обратиться в соответствующие органы и организации.

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

2.4. В ходе консультации специалист РКЦ 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.

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.

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

2.6. 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.

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

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой (вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность), согласовав время и дату для консультации.

Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту и

предоставлением услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней).

2.9. 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 Университета. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.10. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.11. Оценка качества оказанной услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги. Для оценки оказанной услуги специалист РКЦ предоставляет возможность получателю Услуги заполнить анкету на федеральном информационно - образовательном портале «Растим детей» и/или в бумажном варианте в помещении РКЦ. При оценивании оказанной услуги консультант отсутствует.

2.12. Факт оказания Услуги фиксируется в электронном журнале и имеет документационное подтверждение обращения (лист электронного обращения получателя Услуги с личной подписью консультанта).

2.13. В случае, если оказание услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, РКЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.

2.14. 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.

2.15. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель.

Так, консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе

выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

### **3. Формы оказания услуг**

Оказанию услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам.

**Формами** услуг признаются: оказание услуги очно в помещении РКЦ (очная консультация), оказание услуги очно в помещении МКЦ, КП по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимую форму услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

**3.1. Очная консультация** проводится в помещениях РКЦ и муниципальных консультационных центров Ивановской области. Помещение должно быть оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая

доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям Постановления 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»

При очной консультации специалист РКЦ обеспечивает возможность заполнения родителем (законным представителем) в бумажном или электронном виде следующих документов: заявление на предоставление услуги, согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), а также его ребенка; анкетной формы (заполняемой родителем (законным представителем) после получения услуги), обеспечивающей сбор статистических данных и объективной оценки деятельности Консультационного центра потребителями услуг.

После чего вносит запись об оказанной услуге в электронный журнал учета оказанных услуг.

**3.2. Очная (выездная) консультация** предполагает оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении, а также в рамках проведения просветительских мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них специалистов РКЦ. 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.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: инвалидам первой и второй групп, гражданам пенсионного возраста, гражданам, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты, гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью; гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста в неполной семье и являющиеся единственными законными представителями ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации; гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности РКЦ (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

При выездной консультации специалист РКЦ обеспечивает возможность

заполнения родителем (законным представителем) в бумажном или электронном виде следующих документов: заявление на предоставление услуги, согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), а также его ребенка; анкетной формы (заполняемой родителем (законным представителем) после получения услуги), обеспечивающей сбор статистических данных и объективной оценки деятельности РКЦ потребителями услуг.

После чего вносит запись об оказанной услуге в электронный журнал учета оказанных услуг.

**3.3. Дистанционная консультация** (оказание услуги дистанционно). Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. 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 РКЦ должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны РКЦ, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, РКЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

При дистанционной консультации специалист РКЦ уведомляет родителя (законного представителя) о необходимости заполнения определенных форм и внесения в них персональных данных родителя (законного представителя) и его ребенка. После получения устного согласия и со слов родителя (законного представителя) специалист осуществляет заполнение следующих форм документов: заявление на предоставление услуги; анкетной формы (заполняемой родителем (законным представителем) после получения услуги), обеспечивающей сбор статистических данных и объективной оценки деятельности РКЦ потребителями услуг.

После чего вносит запись об оказанной услуге в электронный журнал учета оказанных услуг.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества возможно как очно, в т.ч. в рамках выездных консультаций, так и дистанционно.

## **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1. Деятельность РКЦ обеспечивается следующим кадровым составом:

- руководитель;
- методист РКЦ;
- специалисты, оказывающие психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг (педагог-психолог, учитель-дефектолог и др.);
- специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг.

4.1.1. Руководитель РКЦ должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики и психологии без предъявления требований к стажу работы.

Руководитель:

- организует планирование деятельности РКЦ с учетом целей, задач и направлений, для реализации которых оно создано,
- обеспечивает контроль за выполнением плановых заданий,
- координирует работу консультантов РКЦ по выполнению нацпроекта,
- обеспечивает контроль за качеством предоставления консультационных услуг и объективностью оценки результатов консультативной помощи,
- вносит предложения по совершенствованию деятельности РКЦ. Руководитель РКЦ непосредственно подчиняется первому заместителю директора ГАУДПО ИО «Университет непрерывного образования и инноваций».

4.1.2. Методист РКЦ должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики и психологии без предъявления требований к стажу работы.

Методист РКЦ в период отсутствия руководителя (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск) выполняет его обязанности в установленном порядке.

Методист РКЦ:

- участвует в разработке локальных нормативных актов, регулирующих деятельность РКЦ, в определении содержания и координации деятельности РКЦ;
- участвует в организации повышения квалификации специалистов, обеспечивающих выполнение консультационных услуг в рамках деятельности РКЦ;
- анализирует и обобщает результаты работы муниципальных консультационных центров и РКЦ в целом;
- вносит предложения по повышению эффективности деятельности РКЦ.

4.1.3. Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг, должны иметь среднее профессиональное и/или высшее профессиональное образование. Стаж работы в должности специалиста не менее 1 года.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг, работают под непосредственным руководством руководителя РКЦ.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг:

- обеспечивают работу информационно-просветительского портала поддержки родителей, обеспечивающего взаимодействие родителей с образовательными организациями, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной помощи родителям, и способствующий формированию родительского сообщества;
- разрабатывают и проектируют программный код технологической платформы и личного кабинета для консультантов РКЦ;
- разрабатывают web-формы для подачи заявок получателями консультационных услуг РКЦ;
- осуществляют поддержку, администрирование и резервирование базы данных оказанных услуг;
- осуществляют техническую поддержку консультантов по вопросам использования платформы;
- создают технические решения для автоматизации сбора отчетности консультантов РКЦ.

4.1.4. Квалифицированными специалистами, оказывающими психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг, признаются специалисты, отвечающие требованиям к квалификации (далее – Специалист).

Специалист РКЦ:

- знает, понимает и применяет действующие нормативные документы, касающиеся его деятельности, другие нормативно-правовые документы по вопросам воспитания, развития и обучения детей;
- ведет установленную документацию;
- повышает профессиональный и общеобразовательный уровень;
- выполняет профессиональные задачи и обязанности с соблюдением норм этики и морали;
- знает и выполняет требования нормативных актов об охране труда, соблюдает нормы, методы и приемы безопасного выполнения работ.

Специалисты могут быть приняты на работу на основании трудового договора или привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

В качестве специалистов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года

обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания услуг психолого- педагогической, методической и консультационной помощи родителям ( законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

Специалисты, оказывающие консультативные услуги, проходят инструктаж, знакомятся с Регламентом получения услуг, другими локальными, распорядительными и иными актами.

Специалисты, назначаемые в установленном порядке, приобретают соответствующие права и несут ответственность за надлежащее выполнение возложенных на них обязанностей.

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

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

## **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 РКЦ.

5.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым компьютерным и иным оборудованием, программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением ( в том числе для дистанционного оказания услуг) для оказания услуги и позволяющим 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 РКЦ и муниципальных консультационных центрах Ивановской области должна быть 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 региональном центре и муниципальных консультационных центрах Ивановской области должна быть 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 РКЦ 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. Возможно создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания Услуги. Для проведения очных выездных консультаций предусмотрено обеспечение транспортом.

5.7. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации РКЦ обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах РКЦ на официальном сайте Университета «Университет непрерывного образования и инноваций» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### **6. Документация РКЦ:**

- электронный журнал учета консультаций специалистами центра (приложение №1);
- журнал предварительной записи на консультацию (приложение №2);
- заявление о предоставлении услуги (приложение №3);
- анкета удовлетворенности услуг (приложение №4);
- статистические отчеты (приложение №5) (отчеты муниципальных консультационных центров предоставляются в РКЦ ежемесячно до 5 числа следующего за отчетным месяцем).

*Приложение № 1*

**Журнал учета консультаций**

№ п/п	Дата	Телефон/ e-mail	Имя	Возраст ребенка	Тема обращени я	Вид услуги	Форма оказания помощи	Консульта нт	Подпись консульт анта	При меча ние
-------	------	--------------------	-----	--------------------	-----------------------	---------------	-----------------------------	-----------------	-----------------------------	--------------------

*Приложение № 2*

**Журнал предварительной записи на консультацию**

№ п/п	дата	время	Телефон / e-mail	Имя	Возраст ребенка	Тема обращени я	Вид услуги	Форма оказания помощи	Консульт ант	При меча ние
-------	------	-------	------------------------	-----	--------------------	-----------------------	------------	-----------------------------	-----------------	--------------------

### Заявление о предоставлении услуги

<b>ФИО</b>		
<b>Контактный телефон</b>		
<b>e-mail</b>		
<b>Возраст ребенка</b>	до 1,5 года	
	1,6-3 года	
	4-7 лет	
	8-11 лет	
	12-15 лет	
	16-18 лет	
<b>Выберите тему, по которой необходимо получить консультацию</b>	Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка	
	Организация образовательного процесса	
	Вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков	
	Развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью	
	Вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	
	Вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей	
	Вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка	
	Вопросы компьютерной и гаджет-зависимости	
	Вопросы развития, обучения и воспитания детей и подростков	
	Вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми	
	Вопросы профессионального самоопределения школьников	
	Вопросы защиты прав участников образовательного процесса	
	Иной (необходимо указать тематику запроса)	
<b>Выберите формат услуги</b>	Содержательная	
	Диспетчерская	
	Опрос с обратной связью	
	Просветительское мероприятие	
<b>Выберите форму оказания услуги</b>	Очная (в т.ч. выездная)	
	Дистанционная	

- Я даю согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

## Анкета удовлетворенности услугой

### Уважаемый заявитель!

Просим Вас пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей.

Ваши отзывы помогут нам улучшить качество оказываемых родителям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Ваше имя \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Дата получения консультации \_\_\_\_\_

№ п/п	Показатели	Единица измерения (баллы)
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?  <i>Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист?</i>	Баллы (от 0 до 5)
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?  <i>Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения и консультанта</i>	Баллы (от 0 до 5)
3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Центра и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, на информационных стендах)?	Баллы (от 0 до 5)
4	Оцените доброжелательность и вежливость работников Центра	Баллы (от 0 до 5)
5	Есть ли у Вас жалобы на работу Центра? <i>(не обязательно для заполнения)</i>  _____ <i>(изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)</i>	
6	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Центра? <i>(не обязательно для заполнения)</i>  _____ <i>(изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)</i>	

Я даю согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящей Анкете в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

Подпись \_\_\_\_\_

**Спасибо!!!**

**Статистический отчет  
о деятельности консультационного центра  
по оказанию услуг психолого-педагогической,  
методической и консультативной помощи  
(по состоянию на \_\_\_\_\_)**

МКЦ \_\_\_\_\_

(название)

<b>Численность лиц, охваченных деятельностью МКЦ, оказывающего услуги психолого- педагогической , методической и консультативной помощи (если родитель обращался неоднократно в течение отчетного периода, то его указывать один раз)</b>		
<b>Количество оказанных услуг (консультаций) психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.</b>		
<b>Из них:</b>		
<b>Возраст детей</b>	до 1,5 года	
	1,6-3 года	
	4-7 лет	
	8-11 лет	
	12-15 лет	
	16-18 лет	
<b>Темы</b>	Возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка	
	Организация образовательного процесса	
	Вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков	
	Развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью	
	Вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	
	Вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей	
	Вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка	
	Вопросы компьютерной и гаджет-зависимости	
	Вопросы развития, обучения и воспитания детей и подростков	
	Вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми	
	Вопросы профессионального самоопределения школьников	
	Вопросы защиты прав участников образовательного процесса	
	Иной (необходимо указать тематику запроса)	
<b>Формат услуги</b>	Содержательная	
	Диспетчерская	
	Опрос с обратной связью	
	Просветительское мероприятие	
<b>Форма оказания услуги</b>	Очная (в т.ч. выездная)	
	Дистанционная	