



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 1 » марта 2019 г.

№ Р-26

Москва

Об утверждении методических рекомендаций 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

В соответствии с контрольной точкой 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16):

1. Утвердить 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.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Заместитель Министра

М.Н. Ракова

Настоящие 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 (далее – методические рекомендации) разработаны во исполнение контрольной точки 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16).

Настоящие методические рекомендации направлены на обеспечение единых организационных условий для 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.

Применение настоящих рекомендаций не является требованием, подлежащим контролю при проведении проверок в организациях, осуществляющих 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, органами государственного контроля (надзора).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – услуги) – услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее – родители) по вопросам 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 гражданина.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (далее – федеральный портал) – информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной и психолого-педагогической помощи родителям и способствующий формированию родительского сообщества.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ 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 (далее – организация), 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 том числе дополнительное профессиональное образование.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В послании Федеральному Собранию Российской Федерации 1 марта 2018 года Президентом Российской Федерации В.В. Путиным в качестве главного приоритета государственной политики определена деятельность, направленная на «сбережение людей, умножение человеческого капитала как главного богатства России». Среди задач, стоящих перед обществом, выделяется – воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций. Эту задачу невозможно решить без активного участия родителей.

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 года).

В настоящее время различного рода помощь детям, осваивающим образовательные программы, оказывается, однако нельзя признать, что доступность такой помощи обеспечена на всей территории Российской Федерации. Родители, законные представители детей, зачастую оказываются лишены психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Особо нуждаются в психолого-педагогической помощи следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

Модели системы оказания помощи родителям в регионе могут быть различны, но исходить они должны из необходимости удовлетворить спрос родителей на психолого-педагогическую помощь и обеспечить ее доступность родителям независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.

Поэтому необходимо развивать дистанционные формы консультирования, выездные консультации на дом, особенно в отдаленные сельские районы; обеспечить возможность бесплатного получения услуг для любого лица, которому такая возможность гарантирована законом.

Система оказания помощи должна обеспечить повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, и быть направлена на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Решить данную задачу возможно при участии организаций, обеспечивающих качественные услуги в рамках соответствующих служб.

Службы не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты службы разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

При организации служб данное условие является принципиально важным – получателем услуги являются именно родители и законные представители. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка – это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При

этом службы могут создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. Службе рекомендуется обеспечить возможность присмотра за ребенком как минимум для тех категорий родителей и законных представителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, службам рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Учитывая, что создание служб может оказаться новым для конкретной местности явлением, организациям рекомендуется проведение информационно-разъяснительной деятельности, направленной на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации). Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность работы организаций.

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 обеспечивает создание такого сайта для размещения указанной информации. Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении организации, подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта. Рекомендуется уделять особое внимание вопросам информационного обеспечения.

Организация работы службы с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал 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 ее ввода в эксплуатацию. Организациям рекомендуется участвовать в данном процессе по мере совершенствования федерального портала.

Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан, службы обеспечивают возможность дистанционного получения услуги. Для этого рекомендуется как обеспечить необходимое техническое оснащение службы, так и построить данную работу с учетом возможности выбора каналов связи, удобных для родителей (законных представителей). При этом допускается рекомендовать им тот или иной выбор – например, при получении консультационной помощи выбор средств связи может оказаться не значимым, а при получении психолого-педагогической помощи может рекомендоваться такой канал связи, который обеспечивает передачу видеоизображения в хорошем качестве.

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 с квалифицированными специалистами.

Заключение трудовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства. С учетом того факта, что специалист, исходя из его трудовых функций, выполняет трудовые обязанности по должности консультанта, представляется важной задача фиксации требований к квалификации специалистов. Должность консультанта сама по себе, в отличие от, например, должностей учителя или воспитателя, не предполагает достаточного и исчерпывающего описания требований к квалификации в том объеме, который обеспечил бы требуемое качество услуг. В этой связи квалификационные требования рекомендуется уточнять, фиксируя в локальных нормативных актах организации и должностных инструкциях работников.

Заключение гражданско-правовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями законодательства о закупках товаров, работ и услуг. Требования к квалификации исполнителя услуг рекомендуется учитывать в ходе осуществления закупочной деятельности и фиксировать в заключаемых гражданско-правовых договорах.

Вопросы оплаты труда специалистов решаются организацией исходя из финансовых возможностей. При формировании фонда оплаты труда, либо при установлении стоимости услуг по гражданско-правовым договорам рекомендуется учитывать тот факт, что большинство специалистов в качестве альтернативного варианта трудоустройства могут работать в системе общего образования. Это означает, что уровень заработной платы в системе общего образования может служить ориентиром, отталкиваясь от которого организация может сформировать и предложить специалистам достойный уровень оплаты труда, позволяющий привлечь для оказания услуг квалифицированных и востребованных специалистов.

2.1. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Целевая аудитория

Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием. 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, не связанным 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 органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Рекомендуются 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, 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 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены службой.

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.

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 препятствует или 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 предварительной записи с целью дальнейшего 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.

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.

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 имелась 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 специалистом признается любой консультант, отвечающий приведенным ниже требованиям к квалификации специалиста службы. Привлекать в качестве консультантов лиц, не обладающих соответствующей квалификацией, служба не должна, поскольку от квалификации специалистов напрямую зависит качество оказываемых услуг.

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. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение 2 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. Рекомендуется разъяснить данные моменты специалистам отдельно, с фиксацией факта ознакомления с правилами работы с персональными данными подписью специалиста.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (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 рекомендуется определять следующим образом.

Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Помещение для оказания услуги должно соответствовать 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, 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 оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

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.

Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Необходимо оборудовать зону ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками 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). Решение о присутствии 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 или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду). 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 отдельным категориям граждан по решению службы. Рекомендуется, чтобы в такие

категории были включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие 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 и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации 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. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Количество и объем получаемых услуг могут быть ограничены в случае, если услуги оказываются в рамках государственного (муниципального) задания.

Категории получателей услуг, имеющих право на бесплатное получение услуги за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, а также количество услуг определяются в установленном нормативными правовыми актами соответствующего уровня порядке. В случае, если получатель услуги имеет право на бесплатное получение

услуги за счет бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, не допускается взимание платы за услуги, финансируемые из средств бюджета.

В случае, если услуга оказывается на возмездной основе, стоимость услуги определяется в соответствии с требованиями законодательства и с учетом организационно-правовой формы юридического лица и типа государственного (муниципального) учреждения, которые предопределяют возможности организации самостоятельно устанавливать цены в рамках услуг в составе приносящей доход деятельности. 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.

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, определяет также и категории получателей услуг, которые будут получать услуги за счет средств из различных источников.

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.

В случае, если определенные категории получателей услуги имеют сложности с доступом к предоставляемой услуге, рекомендуется описать категории 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 рекомендуется публично размещать 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 детей создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- 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;

– государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

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

В ходе создания службы организация обеспечивает контроль за знанием и соблюдением 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 службы также должна соответствовать законодательству Российской Федерации соответствующего региона и муниципального образования. Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

Для обеспечения деятельности службы должны быть разработаны локальные нормативные акты, 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 работниками службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее – специалисты).

Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не рекомендуется устанавливать их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах службы либо в гражданско-правовом договоре.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, который рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам службы – консультантам:

любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н

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

должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом

Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н при наличии стажа работы не менее 3 лет.

Квалификационные требования по должности консультанта рекомендуется устанавливать на основе квалификационных требований к перечисленным должностям простым перечислением, назвав различные возможные варианты квалификации, достаточные для консультанта.

Рекомендуется детально описывать квалификацию лиц, привлекаемых к оказанию услуг в качестве специалистов служб. Описание выполняется с учетом требования законодательства о персональных данных.

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

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

Специалисты служб 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 отдельного помещения для приема граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-

эпидемиологическим и иных требованиям, оборудовано необходимой мебелью. 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.

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. Возможно создание мобильной службы, предполагающее выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

В штат службы должны включаться специалисты для обеспечения технической поддержки получателей услуги, а также для обеспечения перевозки специалистов службы для проведения выездных консультаций. Указанные специалисты могут не соответствовать описанным выше требованиям к специалистам службы.

Служба должна иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги. Рекомендуется обеспечить оказание услуг с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал.

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

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 службы, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т.п.).

Достижение целей и задач службы невозможно без повышения квалификации специалистов службы. Обеспечение повышения квалификации кадров является важной составляющей частью организации службы, в том числе организовывается ведомственным проектным офисом национального проекта «Образование».

3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

Специалисты службы должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в п. 2.2. настоящих методических рекомендаций, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

Кроме того, специалист службы всегда должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника службы и службы в целом.