

1. Общие положения. Термины и определения.

1.1. Консультационная служба «Рожденные в сердце» организована в целях реализации национального проекта "Образование", направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей (далее - служба) создается на базе Муниципального бюджетного учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Калининского района г. Челябинска» (далее - МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска»), оказывающей Услуги получателям Услуг.

1.3. Служба создается и ликвидируется приказом директора МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска».

1.4. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- 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;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- «Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года» (утв. Распоряжением Правительства РФ от 29 мая 2015 г. Приказ №996-р);

- Приказ Минтруда России от 18.10.2013 № 544н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования)";

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог-психолог (психолог в сфере образования)";

- Концепция Минобрнауки России от 14.12.2017 № б/н «Концепция развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации на период до 2025 года (утв. Министром образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2017 года);

- Закон Челябинской области от 29 августа 2013 г. N 515-ЗО "Об образовании в Челябинской области" (с изменениями на 6 марта 2020 года);

- Постановление Правительства Челябинской области от 28.12.2017 № 732-П "О государственной программе Челябинской области "Развитие образования в Челябинской области" на 2018 - 2025 годы".

В ходе создания службы МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» обеспечивает контроль над знанием специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность служб должна соответствовать законодательству

Российской Федерации, Челябинской области и г. Челябинска. Контроль над соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет директор МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска».

1.5. Состав и численность работников консультационной службы «Рожденные в сердце» формируется и утверждается директором МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска».

1.6. Консультационная служба «Рожденные в сердце» осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами и организациями Челябинской области, работающими с участниками отношений в сфере образования.

1.7. Правовое положение специалистов, входящих в состав консультационной службы «Рожденные в сердце», регламентируется трудовым, либо гражданско-правовым договором.

1.8. Услуга по оказанию 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, предоставляется консультационной службой «Рожденные в сердце» на безвозмездной основе.

2. Цель и задачи

2.1. **Цель:** создание условий, направленных на повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о своих правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении вопросов, определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без

попечения родителей.

Для целей осуществления деятельности консультативной службы «Рожденные в сердце», применяемые в них термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Услуга) — это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Услуга оказывается, как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Получатель Услуги - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно - просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи – консультационная служба «Рожденные в сердце» на базе МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска», оказывающая Услуги получателям Услуг.

Специалист службы (далее - консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

2.2. Задачи:

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

Консультационная служба «Рожденные в сердце» предлагает несколько форм получения услуги, выбор между которыми осуществляет получатель услуги (очная услуга по месту нахождения службы, дистанционное оказание услуги посредством различных каналов связи). Запись для получения услуги является простой для получателя, время ожидания для получения услуги с момента обращения за услугой («очередь») не должно быть чрезмерно большим (время максимального ожидания для получения услуги не более месяца). Услуга должна быть оказана своевременно, в установленный срок. Не более 10 дней со дня

осуществления записи.

3. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, целевая аудитория

Процесс создания консультационной службы «Рожденные в сердце» на базе МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» включает реализацию следующих мер:

Организационно-подготовительный этап.

1. Формирование перечня структурных единиц организационно-правовой модели службы:

- службы управления образованием (Министерство просвещения Российской Федерации, Министерство образования и науки Челябинской области, Комитет по делам образования города Челябинска);

- МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» (консультационная служба «Рожденные в сердце»).

2. Создание рабочей группы с целью координации деятельности всех участников реализации проекта, оценки выполнения проектных мероприятий и оперативного решения возникающих проблем.

3. Анализ ресурсного обеспечения структурных единиц организационно-правовой модели.

4. Разработка локальных актов, регламентирующих деятельность службы:

- Приказ о создании службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в том числе информирования

родителей;

- Форма гражданско-правового договора;
- Смета реализации проекта;
- Перечень и формы рабочей документации службы (журнал учета консультаций).

Основной этап.

1. Заключение гражданско-правовых договоров с педагогическими работниками, привлекаемыми к работе в службе.
2. Проведение рабочего совещания с участниками проекта по вопросам организационной и содержательной деятельности.
3. Посещение членами рабочей группы площадок по реализации услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также другим категориям получателей услуг, с целью оценки их соответствия санитарным требованиям, а также соблюдению условий конфиденциальности консультации.
4. Организация обучения (повышение квалификации) специалистов службы.
5. Создание условий для дистанционных форм оказания услуг (приобретение необходимого оборудования).
6. Начало приема родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
7. Создание медиаматериалов с отзывами родителей (законных представителей) детей, а также других получателей услуг.
8. Оценка качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи потребителями (от общего числа обратившихся за получением услуг).

Информационно-аналитический этап.

Проведение контроля качества оказываемых услуг и рассмотрение претензий (жалоб) получателей услуги с целью определения успешности проекта и создания условий для дальнейшего функционирования службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей.

Содержание любого вида услуг, оказываемых консультационной службой «Рожденные в сердце», составляет консультационная помощь получателям услуги. Консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник - консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

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 специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.

Получатель услуги вправе осуществлять аудиовидеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги;

планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

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 Службой.

Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

Служба не оказывает помощь детям. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание непосредственно ребенку, служба разъясняет порядок и условия необходимой помощи ребенку и (или) рекомендует обратиться в соответствующие органы и организации.

Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, посредством онлайн-опросов, тестов.

Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Также может быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая,

методическая либо консультационная). Однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему, как требующую психолого - педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Запись для получения консультации будет предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день, либо в нерабочий день.

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

С информацией о консультантах можно познакомиться на официальном сайте МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» для осуществления информированного выбора получателями услуги. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок. 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.

Оценка качества оказанной Услуги получателем Услуги может быть произведена непосредственно после её оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги любым из перечисленных способов: в форме обратной связи на сайте МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска», либо с помощью федерального портала РАСТИМДЕТЕЙ.РФ.

Видами услуг признаются:

- оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация),
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

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

Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим образом.

Очная консультация. Предполагает оказание консультации в помещении Службы, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, по предварительной записи различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

Для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, обеспечены: помещения для оказания

услуги, соответствующие требованиям;

- зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, соответствующие требованиям;

- зоны ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги, соответствующие требованиям.

Дистанционная консультация. Услуга может быть оказана, по выбору получателя, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет - соединения. Осуществление консультации с применением информационно-коммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги предполагает (видеосвязь с получателем услуги, демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации).

Для связи обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

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

В ходе дистанционной консультации консультант имеет возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса. 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 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, а также организация вправе предложить получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

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

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

МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» планирует также и категории получателей услуг, которые будут получать услуги за счет средств из различных источников. При этом планируется, что деятельность консультационной службы «Рожденные в сердце» продолжится по завершении 2024 года, и услуги будут оказываться получателям.

Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги публично будут размещаться на официальном сайте МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска», в составе которого создается служба.

3.1. Кадровое обеспечение оказания услуг

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

специалисту.

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

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

Педагог-психолог. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология», «Образование и педагогика» при условии наличия опыта работы в образовательной организации.

Учитель-логопед, учитель-дефектолог. Высшее профессиональное образование в области дефектологии без предъявления требований к стажу работы.

Педагог. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика», при условии наличия опыта работы в образовательной организации.

В случае если по соответствующей должности профессиональный стандарт отсутствует, используются требования к квалификации из квалификационных справочников.

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

Специалисты консультационной службы «Рожденные в сердце» имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация предоставляется в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

3.2. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

Оказание услуг требует выделения для службы:

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

1) Для нужд консультационной службы «Рожденные в сердце» должно быть обеспечено помещение для приема граждан.

Помещение должно быть оснащено необходимой мебелью (для специалиста и получателя услуги).

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

Обеспечивается возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Помещение для оказания услуги соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

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

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

3) Зона ожидания для детей будет соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оснащена детской мебелью, игрушками, детскими играми для детей разного возраста.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

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

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

Служба будет иметь простую для получателя услуги систему записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

Информирование об услугах.

Информирование получателей услуг о деятельности службы организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг. МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» на официальном сайте в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность службы, контактные данные службы, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы. Информация излагается в доступной

форме без использования специальной терминологии.

В случае ненадлежащего выполнения услуги МБДОУ МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» гарантирует потребителю услуг безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий, возможность обжалования действий специалистов службы. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства проводится в соответствии с разработанным Порядком проведения контроля за качеством оказываемых услуг и рассмотрения претензий (жалоб) получателя услуги в консультационной службе «Рожденные в сердце».

4. Модель реализации услуг

Эффективность работы по оказанию консультативных, психолого-педагогических и методических услуг родителям (законным представителям) и другим категориям граждан зависит от многих факторов, в том числе и от правильного выбора модели реализации услуг.

Выбор модели реализации услуг МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска» обусловлен несколькими факторами:

- Результатами мониторинга имеющихся в г. Челябинске и Челябинской области ресурсов для оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) и другим категориям потребителей.

- Определением принципов, необходимых для устойчивого функционирования модели:

- доступность, открытость услуг для пользователя;
- объективность и обоснованность оказываемых услуг;
- соблюдение принципа учета спроса на услуги;
- системность функционирования консультационной службы;
- наличие обратной связи с потребителями услуг;
- использование программных, технических средств, средств связи, передачи информации внутри организационной модели.

- Устойчивостью модели возможным рискам, препятствующим выполнению основной функции.

- Способностью (готовностью) модели функционировать после завершения проекта без дополнительных ресурсных вложений.
- Запись на консультацию осуществляется посредством:
 - личного обращения в консультационную службу «Рожденные в сердце»;
 - телефонного звонка;
 - онлайн записи через официальный сайт МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска».

Получатели услуг выбирают любую приемлемую для себя форму. При поступлении звонка в Консультационный центр специалист дифференцирует получателя услуг по отношению к целевой группе и предлагает ему обговорить форму консультации (очная, дистанционная или выездная), согласовывает время, профиль специалиста и в случае очной консультации - место ее получения. Процедура записи должна занимать минимум времени и быть простой для получателя.

Услуга оказывается в соответствии с утвержденным Регламентом. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося. Услуга представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую ведет квалифицированный специалист службы. Профиль специалиста определяется при обращении. Устная консультация предполагает выбор любого вопроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей и последующие ответы консультанта на вопросы обратившегося. Тематика консультаций содержит вопросы развития, обучения, воспитания и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и связан с вопросами, не связанными с образованием детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться. Консультант

предоставляет получателю услуги контактную информацию данных органов и организаций.

Кроме того, на видном месте размещаются контактные данные органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций, учреждений здравоохранения и социальной защиты. Аналогичная информация размещается на сайте.

Консультант во время устного консультирования взаимодействует с получателем, который вправе уточнять вопросы и задавать вопросы по смежным темам.

В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу.

Это делается с помощью:

- письменной анкеты (разработанных бланков, делается с согласия обратившегося, при этом требует минимум его усилий и времени);
- обратной формы на сайте МБУ «ЦППМСП Калининского района г. Челябинска»;
- федерального портала РАСТИМДЕТЕЙ.РФ.

При выборе площадки учитывается их приоритетность по целевым группам, однако предполагается, что специалисты могут оказывать консультации и иным категориям граждан.

5. Права и ответственность

5.1. Для достижения целей и реализации поставленных задач Служба имеет право:

- Взаимодействовать с органами и учреждениями системы образования, здравоохранения, опеки и попечительства в целях оказания качественной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей.
- Осуществлять координацию и организационно-методическое обеспечение деятельности по качественной реализации услуги психолого-

педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

- Запрашивать сведения, необходимые для оказания качественной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей.

- Осуществлять контроль качества оказываемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

5.2. Служба несет ответственность:

- За достижение целей и реализацию поставленных задач.
- За соблюдение норм, предусмотренных действующим законодательством.

- За соблюдение конфиденциальности, прав и свобод граждан, обратившихся в Службу.

- За принятые решения при оказании психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям).