

Комитет общего и профессионального образования Ленинградской области  
Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Ленинградский областной институт развития образования»  
(ГАОУ ДПО «ЛОИРО»)

**ПРИКАЗ**

« 29 » января 2024 г.

№ 45

**Об организации деятельности  
Регионального Консультационного Центра**

В целях обеспечения деятельности Регионального Консультационного Центра (далее – РКЦ) и качественного исполнения мероприятий 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, на основании распоряжения комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 26.01.2024 №174-р

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Обеспечить на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» и базовых опорных площадок Регионального Консультационного Центра, определённых комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области (далее – БОП), работу консультационных пунктов по оказанию 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 (далее – Услуги).

2. Утвердить:

- порядок оказания Услуг в Региональном консультационном центре (далее – Порядок) (Приложение 1);

- форму заявления на консультацию в Региональный Консультационный Центр (Приложение 2);

- форму договора на оказание работ (услуг) по оказанию 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 (Приложение 3);

- форму договора на оказание работ (услуг) по организации и сопровождению деятельности консультационного пункта на базе БОП (Приложение 4)

3. Организовать работу по заключению договоров на оказание работ (услуг) по организации и сопровождению деятельности консультационного пункта на базе БОП и договоров на оказание работ (услуг) по предоставлению Услуг.

4. Ответственным лицам обеспечить исполнение Порядка при оказании Услуги в рамках деятельности Регионального консультационного центра.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на проректора по развитию образовательных проектов Л.Б. Малыхину.


Ректор



О.В. Ковальчук

Проект вносит:

Руководитель Регионального Консультационного  
Центра

 Е.И. Белоусова

Согласовано:

Проректор по развитию  
образовательных проектов

 Л.Б. Малыгина

Начальник финансово-экономического отдела -  
Главный бухгалтер

 С.Н. Денисенко

Юрисконсульт

 А.Г. Бессарабов

**ПОРЯДОК**

**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 Региональном Консультационном Центре Ленинградской области**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Порядок) разработан на основании "Методических рекомендаций 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 году" (письмо Министерства Просвещения РФ от 26.12.2023 г. № АБ -5370/07) в целях определения единого подхода к обеспечению качества оказания и доступности 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 Региональном Консультационном Центре Ленинградской области (далее – РКЦ) на базе государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Ленинградский областной институт развития образования» (далее – ГАОУ ДПО «ЛОИРО») и базовых опорных площадках РКЦ (далее – БОП РКЦ).

1.2. Настоящий Порядок разработан на неопределенный срок. Все изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся приказом ГАОУ ДПО «ЛОИРО», в том числе в связи с изменением российского законодательства.

**1.3. Основные термины и понятия:**

- **Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Услуга) это разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

- **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 консультационной помощи** (далее - Служба) - некоммерческая организация (далее - РКЦ), 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.

1.4. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем РКЦ. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).



и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

2.4. Срок ожидания услуги для Получателя с момента подачи соответствующего обращения (подачи заявки/заявления) в РКЦ и БОП РКЦ составляет не более 10 дней.

2.5 Для получения Услуги предусмотрена предварительная запись в Службу различными способами:

- письменно
- устно,
- с помощью электронной заявки (в том числе в формате «единое окно записи»)

с возможностью указания сведений для заполнения Журнала учёта услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей (далее Журнал учёта).

Письменное обращение может осуществляться почтовым отправлением и/или передаваться в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи.

Устное обращение подразумевает посещение РКЦ и/или БОП РКЦ или использование телефонной связи для подачи обращения.

Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте РКЦ

2.6. При подаче заявки в устной форме по телефонной (мобильной) связи, при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи Заявитель проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) Заявителей записываются и регистрируются в Журнале учёта сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации обращений, с последующим формированием и направлением заявления на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги (ведение Журнала учёта и заявления на консультацию возможно в электронном виде).

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно. В таком случае в Журнале учёта указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением в Журнал учёта отметки "Анонимно").

Результатом процедуры регистрации обращений заявителей является формирование заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление Услуги (консультанту).

2.7. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.8. В зависимости от предварительного запроса Получателя услуги РКЦ и/или БОП РКЦ подбирает соответствующего исполнителя (консультанта), наиболее компетентного в оказании Услуги. При этом Получатель услуги вправе заранее выбрать соответствующего специалиста.

В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению РКЦ и/или БОП РКЦ в пределах его возможностей. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению РКЦ и/или БОП РКЦ с согласия либо по инициативе Получателя услуги.

2.9. Информация о специалистах, осуществляющих консультирование, может размещается на официальном сайте РКЦ для осуществления информированного выбора Получателями услуги, а также на информационных стендах и других источниках информации. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.10. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

2.11. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством РФ в сфере защиты персональных данных.

- получение консультационной помощи (разъяснение и информирование, в том числе с элементами рекомендаций) по существу обращений в устной форме;
- отражение сведений о факте проведения услуги в установленных отчётных документах (заполнение консультантом, после проведения консультации Журнала учёта услуг и соответствующей части Заявления по установленной форме).

2.16. Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

2.15. По итогам каждой оказанной Услуги специалист, ответственный за проведение консультации, уточняет у Получателя услуги степень удовлетворенности качеством оказанных Услуг (оценка в простой устной форме и/или в соответствии с опросным листом, и/или с использованием электронной формы оценки оказанных услуг (анкета).

### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

3.1. Право выбора формы услуги предоставляется Получателю.

3.2. Формы предоставления услуги:

- очная консультация - в помещении Службы, по месту проживания / обучения ребенка получателя услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);
- дистанционная консультация – оказывается специалистами РКЦ по запросу Получателя Услуги с применением доступных информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с Получателем Услуги (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.)
- в форме письменного ответа на запрос родителей (по электронной почте, посредством мессенджеров).

3.3. Ключевые требования к конкретным видам услуг:

3.3.1. Порядок оказания услуги «очная консультация в помещении Службы».

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям действующих СанПиН, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

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. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается родителем (законным представителем) ребенка заранее. При этом РКЦ и/или БОП РКЦ создает условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка в соответствующей зоне.

Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию услуги консультантом (специалистом), а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, консультантам (специалистам) рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

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.

4.2. Деятельность РКЦ и/или БОП РКЦ регламентируется:

– законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ленинградской области

- Положением о РКЦ и/или БОП РКЦ;
- Уставом ГАОУ ДПО «ЛОИРО»;
- настоящим порядком и иными локальными нормативными актами;
- договором заключаемым между ГАОУ ДПО «ЛОИРО» и БОП РКЦ.

4.3. В процессе организации и осуществления консультирования РКЦ и/или БОП РКЦ

- ведётся Журнал учёта 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 на основании поступающих заявлений на проведение консультации и факта оказания Услуги (может вестись в электронном виде)
- оформляются отчётные формы по Заявлению Получателя услуг
- заполняется электронная База обращений
- заполняются аналитико-статистические отчёты о работе БОП РКЦ

## 5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

5.1. Информирование Получателей услуги о деятельности РКЦ и БОП РКЦ организуется с использованием различных информационных каналов, в том числе через средства массовой информации, с подготовкой разъяснительных материалов:

– ведение официального сайта РКЦ <http://rkc47.ru/> в сети Интернет для информационно-методического и консультационного сопровождения родительской общественности (размещение нормативно-правовой, организационной и методической информации, возможности записи на прием в дистанционном режиме);

– проведение информационной кампании по информированию родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей по вопросам деятельности Центра:

подготовка и размещение информационных стендов;

подготовка, печать и распространение рекламно-информационных материалов (флаеров);

осуществление информационной рассылки;

публикации в федеральных, региональных и муниципальных средствах массовой информации;

ведение информирования и специальных тематических групп в социальных сетях.

5.2. Документы, регламентирующие деятельность РКЦ и БОП РКЦ, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы, размещаются на официальном сайте ГАОУ ДПО «ЛОИРО».

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

## 6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

6.1. Показателями доступности и качества услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для Заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах РКЦ и БОП РКЦ;

---

5

3

5