

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГАОУ ДПО
«ЛОИРО» от 24.03.2022 № 342

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 (письмо Министерства Просвещения РФ от 17.11.2022 г. № ДГ-1997/07) в целях определения единого подхода к обеспечению качества оказания и доступности психолого-педагогических, методических и консультационных услуг (далее – услуги) 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 предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.
- **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) / структурное подразделение Организации (БОП РКЦ), оказывающие 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).

Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.

1.5. Место нахождения РКЦ (Службы): 197136, г. Санкт-Петербург, Чкаловский пр., дом 25-а, лит.А, ГАОУ ДПО «ЛОИРО», тел. 8(800)550-23-65, e-mail: office@rkc47.ru.

1.6. Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники, в том числе через информацию в средствах массовой информации для гарантированного информирования Получателей услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

1.7. Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте ГАОУ ДПО «ЛОИРО» в сети Интернет: <https://loiro.ru/>;
- на официальном сайте Службы в сети Интернет: <http://rkc47.ru/>;
- в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/lenobr>;
- на информационных стендах РКЦ и БОП РКЦ (структурное подразделение Службы).

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

2.1. Услуга предоставляется специалистами (консультантами) Службы (РКЦ и БОП) РКЦ на безвозмездной основе. График оказания Услуг определяется РКЦ самостоятельно на основании следующих условий:

безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;

удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

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

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата

2.3. 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.

Службы не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания

необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют 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, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

2.4. Срок ожидания услуги для Получателя с момента подачи соответствующего обращения в РКЦ и БОП РКЦ (подачи заявления) составляет не более 10 дней при соблюдении следующих условий:

- письменное обращение;
- устное обращение, в том числе по телефону
- электронная заявка (в том числе в формате «единое окно записи»)

Письменное обращение может осуществляться Заявителем лично, направлено почтовым отправлением и/или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона Заявителя и электронный адрес.

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.

2.5. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи, при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) Заявителей записываются и регистрируются в журнале обращений (консультаций) сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации обращений, не позднее 3 дней после его поступления в РКЦ и/или БОП РКЦ с последующим формированием и направлением заявления на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги (ведение журнала и заявления на консультацию возможно в электронном виде).

Результатом процедуры является регистрация (формирование) заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги.

2.6. Сотрудники РКЦ и/или БОП РКЦ не вправе требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ленинградской области;
- представления дополнительных документов и информации, в том числе документов и информации, которую Заявитель не готов предоставить.

2.7. 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.

2.8. В зависимости от предварительного запроса Получателя услуги РКЦ и/или БОП РКЦ подбирает соответствующего исполнителя (специалиста) – консультанта, 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 размещаться 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. В РКЦ и/или БОП РКЦ имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум три категории времени получения консультации:

- получение консультации в рабочее время в рабочий день;
- получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день;
- получение консультации в нерабочий день (выходной, но не праздничный день).

2.12. Содержание услуги составляет:

Оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей, получения информации о собственных правах и правах ребёнка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребёнка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

В ходе консультации специалист (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 специалист (консультант) может письменно направить на адрес электронной почты Получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых Получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленные Получателем консультации, специалистом (консультантом) не осуществляется. Осуществление записи хода консультации по инициативе РКЦ и/или БОП РКЦ, а также самого консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда Получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

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, при этом запись должна осуществляться открыто и не препятствовать или затруднять оказание услуги.

РКЦ и/или БОП РКЦ не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

2.12.1. Консультант (специалист) РКЦ и/или БОП РКЦ обязан отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях если запрос:

- противоречит законодательству Российской Федерации;
- предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (в т.ч. адрес и телефон родителя другого ребенка и т.п.);
- представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (вид телесного наказания и т.д.);
- выходит за рамки содержания оказываемой услуги (проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, другие вопросы которые являются профессиональной сферой других специалистов);
- касается составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.)

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант (специалист) разъяснил:

- факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
- факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;
- пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

2.13. Конечным результатом оказания услуги на основании обращения Заявителя являются:

– получение консультационной помощи (разъяснение и информирование, в том числе с элементами рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

– сведения о факте проведения услуги (дата проведения консультации, специалист, ответственный за ее проведение).

2.14. Информация, полученная специалистом (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 РКЦ и/или БОП РКЦ.

2.15. После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, заносит сведения о дате и времени проведения консультации в журнал учёта услуг (консультаций), а также заполняет недостающую информацию в заявлении на проведение консультации, в том числе результат оказания Услуги.

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 и/или БОП РКЦ по запросу Получателя услуги с использованием доступных онлайн и офлайн дистанционных

Очная выездная консультация по месту проживания проводится специалистами РКЦ и/или БОП РКЦ в исключительных случаях (преимущественно для лиц с ограниченными возможностями здоровья и лиц с инвалидностью).

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

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.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении для проведения консультации одновременно не допускается.

Консультант (специалист) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, принимает необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе (при необходимости) с привлечением других специалистов РКЦ и/или БОП РКЦ, включая привлеченных специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление услуги, обязан сделать запись в журнале учёта Услуг в РКЦ и/или БОП РКЦ и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для Заявителя, или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Результатом оказания услуги является предоставление Заявителю устной информации об услуге лично.

3.3.2. Порядок оказания услуги «дистанционная консультация». Дистанционная консультация оказывается по выбору Получателя услуги посредством доступных онлайн и офлайн дистанционных сервисов:

- телефонной связи (стационарной, мобильной) (по согласованию с родителями);
- электронной почты (по согласованию с родителями);
- сервисов видеосвязи (каналов вебинарной связи РКЦ, платформ для проведения видеоконференций и других);
- предоставления персонального доступа к различной методической информации (подборке аудио-, видео- или текстовых материалов) на официальных ресурсах РКЦ в сети Интернет (по согласованию с родителями).

Во время дистанционных консультаций Получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны РКЦ и/или БОП РКЦ, то РКЦ и/или БОП РКЦ обеспечивается решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование РКЦ и/или БОП РКЦ.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги состоявшейся консультации.

При подготовке информации (подборки информации) по соответствующему запросу в рамках дистанционного консультирования посредством оффлайн сервисов специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо – ответ, содержащее информацию об услуге, факт его отправки фиксируется в Журнале учёта Услуг в графе «Результат оказания Услуги».

Результатом выполнения процедуры является предоставление Заявителю устной, письменной и аудиовизуальной информации дистанционно.

3.3.3. Порядок оказания услуги «очная выездная консультация».

Очная выездная консультация представляет собой консультацию в выделенном для проведения консультации помещении (например, в помещении образовательной организации, учреждения здравоохранения и/или культуры, административном здании) либо в исключительных случаях по месту жительства Получателя услуги.

Решение о проведении выездной консультации предоставляется по решению РКЦ и/или БОП РКЦ:

- преимущественно для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и лиц с инвалидностью;
- многодетным семьям;
- группе граждан, проживающих вне пределов транспортной доступности РКЦ и/или

БОП РКЦ.

Право выбора специалиста (консультанта) в данном случае не реализуется. Выбор консультанта (специалиста) осуществляется РКЦ и/или БОП РКЦ с учетом организации оказания услуг.

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.

Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций не ранее чем за 2 недели до выезда, при условии, что в указанной заявке не менее 10 Получателей услуг по одному направлению.

4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1. Ведение документации РКЦ и/или БОП РКЦ выделяется в отдельное делопроизводство.

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 ведется 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. Указанные документы могут вестись в электронном виде.

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;

- возможность получения информации о предоставлении услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения настоящего Порядка;
- возможность выбора Заявителем формы получения услуги, в том числе в электронной форме, если это не запрещено законом;
- степень удовлетворенности Заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках настоящего Порядка;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

6.2. По результатам каждой услуги специалисты РКЦ осуществляют заполнение и рассылку писем на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (с использованием личного кабинета организации) для проведения оценки удовлетворенности качеством оказанной услуги в соответствии с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, утвержденной заместителем Министра просвещения Российской Федерации М.Н. Раковой 20 декабря 2019 г. №МР-130/02вн(далее – Методика).

Подробный порядок проведения оценки представлены в Методике.

Основные показатели оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи:

- Количество Получателей услуг, в адрес которых направлено информационное письмо с предложением принять участие в опросе
- Количество Получателей услуг, принявших участие в опросе
- Доля Получателей услуг, которые удовлетворены качеством оказанной помощи (соответствие содержания консультации имеющейся проблеме/запросу), от общего числа опрошенных Получателей услуг
- Доля Получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуги (благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта), от числа опрошенных Получателей услуг
- Доля Получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о Службе и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации), от общего числа опрошенных Получателей услуг
- Доля Получателей услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость работников организации, от общего числа опрошенных Получателей услуг
- Доля Получателей услуг, написавших жалобы, от общего числа опрошенных Получателей услуг (не удовлетворенных результатом оказанных услуг)
- Количество жалоб от Получателей услуг, принявших участие в опросе
- Доля Получателей услуг, положительно оценивших качество услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа принявших участие в опросе (интегральный показатель)

Специалисты РКЦ ежеквартально запрашивают представленные показатели и используют в работе по повышению качества предоставляемых услуг.

6.3. РКЦ и БОП РКЦ может проводить самостоятельно, а также с участием представителей общественности различные опросы, форумы и анкетирования Получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка.

7. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Консультанты (специалисты) РКЦ и БОП РКЦ должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами ГАОУ ДПО «ЛОИРО». Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи Получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

7.2. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть

привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

7.3. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

7.4. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам определяется в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н, профессиональными стандартами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

7.5. В штат РКЦ и/или БОП РКЦ могут включаться иные специалисты для обеспечения делопроизводства, юридической, диспетчерской и технической поддержки Получателей услуги, а также для обеспечения перевозки специалистов при проведении выездных консультаций.
