

**Описание конкретных мер, форм, порядка, условий и т.д. оказания услуг, в т.ч. порядка информирования родителей.**

Процесс создания службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи включает реализацию следующих мер:

*Организационно-подготовительный этап.*

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

- службы ранней помощи и консультационные центры на базе дошкольных образовательных организаций;

- территориальные психолого-медико-педагогические комиссии и ресурсные учебно-методические центры;

- службы сопровождения замещающих семей, оказывающих консультативную помощь гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

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;

- Порядок проведения контроля за качеством оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- форма соглашения о реализации мероприятий проекта с муниципальными органами, осуществляющими управление в сфере образования;

- форма договора о сотрудничестве с руководителями дошкольных образовательных организаций;

- форма гражданско-правового договора с включением должностных инструкций;

- смета реализации проекта;

- анкета оценки качества оказания услуги получателями услуг;

- перечень и формы рабочей документации службы (журнал учета записей на консультацию, журнал учета консультаций и др.);

- формы отчетности специалистов службы.

*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. Выезды членов рабочей группы на площадки 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 (190 чел.).

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, в том числе видеоролика 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 мониторинга эффективности проектной деятельности с целью определения успешности проекта и создания условий для дальнейшего функционирования службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей.

*Виды услуг:* очная консультация (в помещении службы), выездная консультация (по месту жительства получателя услуги), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно). Право выбора вида услуги предоставляется получателю услуги.

В случае если консультацию не удалось оказать либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны службы, служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в течение 48 часов с момента начала первой консультации. В случае если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и проводит повторную консультацию в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель может получить необходимую информацию. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

Получатель услуги может осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи на услугу, а также 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, но не требует подробных письменных предварительных описаний проблемы. Специалист может предложить выбрать вид консультаций (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная).

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, по окончании рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель услуги доверяет. Возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности возможности получить консультацию у любого специалиста службы в определенный срок. Срок записи на консультацию – в течение двух дней. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Используется устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам при консультировании, в ходе которого он вправе уточнять и задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

В случае если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей, специалист службы доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при возможности предоставляет контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Информация, полученная специалистом службы в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия получателя услуги. По окончании предоставления услуги получателю дается анкета обратной связи, в которой он оценивает качество полученной услуги.

Служба не оказывает помощь непосредственно детям. На время получения родителем (законным представителем) услуги при необходимости присмотр за ребенком в игровом помещении осуществляет свободный специалист службы.

Родители (законные представители) получают услуги по собственному запросу, обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение более чем одной услуги в течение 2019 года. В рамках проекта услуги оказываются на безвозмездной основе и финансируются из федерального бюджета. По завершении проекта услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным

представителям) детей специалистами службы будут оказываться за счет средств бюджета Мурманской области в объеме 10000 услуг в календарный год.

*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. Учреждение 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 психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также другим категориям граждан Учреждение гарантирует потребителю услуг безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий, возможность обжалования действий специалистов службы. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства Учреждения проводится в соответствии с разработанным Порядком оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.