

## ПОРЯДОК

**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, Единой региональной консультационной службой «Гармония»**

### **1. Общие положения. Термины и определения.**

1.1. Настоящий порядок 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, Единой региональной консультационной службой «Гармония» (далее – Порядок о предоставлении услуги, Услуга, Консультационная служба «Гармония») 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 2023 году, направленных письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 29.12.2022 г. № АБ-3917/07, в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги.

1.2. Применяемые в Порядке термины и определения имеют следующее значение:

— **Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** - 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.

— **Единая региональная консультационная служба «Гармония»** (далее - Служба) – структурное подразделение ГБОУ «Созвездие» (далее - Организация), оказывающее Услуги получателям Услуг.

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

1.3. Основной целью оказания Услуги является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, 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.

1.4. Оказание Услуг должно быть направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.5. Оказание Услуги осуществляется Службой.

1.6. Общее руководство деятельностью Службы осуществляется руководителем ГБОУ «Созвездие».

1.7. 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).

1.8. 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.

1.9. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными и распорядительными актами ГБОУ «Созвездие».

1.10. Услуга носит заявительный характер. Заявителями услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на

воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого - педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования (далее – Заявитель, Получатель).

#### 1.11. Нормативно-правовая база оказания Услуг:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

#### 1.12. Место нахождения Консультационной службы «Гармония»:

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение "Волгоградская школа – интернат "Созвездие" (далее – ГБОУ "Созвездие"),

400081, Россия, Волгоградская область, город Волгоград, улица Большая, 17, тел.: 8(8442) 37-67-14, адрес электронной почты: [shi\\_sozvezdie@volganet.ru](mailto:shi_sozvezdie@volganet.ru)

1.13. Консультационная служба «Гармония» осуществляет свою деятельность в 32 консультационных пунктах, расположенных в образовательных организациях на территории Волгоградской области, на основании Соглашений о сотрудничестве (Приложение 1 к Порядку 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, Единой региональной консультационной службой «Гармония») по следующим адресам:

Наименование образовательного учреждения (по Уставу)	Адрес
ГКОУ Волгоградская школа-интернат № 1	400072, г. Волгоград, ул. им. Циолковского, 38
ГКОУ «Волгоградская школа-интернат №2»	400107, г. Волгоград, ул. им. Хорошева, 18а
ГКОУ «Волгоградская школа-интернат №3»	400040, г.Волгоград, ул. Богунская, 38
ГКОУ "Волгоградская школа – интернат № 4"	400021, г. Волгоград, ул. Лимоновая, 1
ГКОУ «Волгоградская школа-интернат № 5»	400051, г. Волгоград, пр. Столетова 16
ГКОУ «Волгоградская общеобразовательная школа	400040, г.Волгоград, ул. им. Качалова 42а
ГКОУ «Волгоградская школа-интернат № 7»	400011, г.Волгоград, ул. Криворожская, д.1
ГБОУ «Созвездие»	400081, г.Волгоград, ул. Большая 17
ГКОУ «Волгоградский центр образования детей-инвалидов»	400079, г.Волгоград, ул. 64 Армии, д.36а
ГБОУ «Волгоградская школа-интернат «Надежда»	400059, г. Волгоград, ул.им. Курчатова, д.1
ГБУ Волгоградский ППМС-центр	400067, г. Волгоград, улица 64-й Армии, 111 а
ГКОУ «Волжская школа № 2»	404132, г. Волжский Волгоградской области, ул. Мира, 106
МОУ «Средняя школа № 24 г. Волжского Волгоградской	404121, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Пушкина, д. 64
ГКОУ «Волжская школа-интернат»	404124, г. Волжский, ул. Ташкентская, д. 3
ГКОУ «Дубовская школа-интернат»	404002, Волгоградская область, Дубовский рн, г. Дубовка,
ГКОУ «Котовская школа-	403805 Волгоградская область,

интернат»	г.Котово, ул. Чапаева, д.3
ГКОУ «Красноярская школа-интернат»	403780, Волгоградская область, Жирновский район, р.п. Красный Яр, ул.
ГКОУ «Лемешкинская школа-интернат»	403623, Волгоградская область, Руднянский район, село Лемешкино, ул.
ГКОУ «Ленинская школа-интернат»	404621, Волгоградская область, г. Ленинск, ул. Ленина, д.21
ГКОУ «Михайловская школа-интернат»	403342, Волгоградская обл. г.Михайловка, ул. Двинская, д.1
ГКОУ «Нижнечирская школа-интернат»	4904446, Волгоградская область, Суровикинский р-он, ст. Нижний Чир,
ГКОУ «Серафимовичская ШИ»	403441, Волгоградская область, г. Серафимович, ул. Октябрьская, 7
ГКОУ «Слащевская школа-интернат»	403420, Волгоградская область, Кумылженский район , ст.Слащевская,
ГКОУ "Среднеахтубинская школа-интернат"	404143, р.п. Средняя Ахтуба, ул. Воровского 12
ГКОУ «Тепикинская ШИ»	403141, Урюпинский район, станица Тепикинская, ул. Центральная , 51
ГКОУ «Урюпинская школа»	403113, г. Урюпинск, ул. Пушкина, д.50
ГКОУ «Урюпинская кадетская школа имени генерал-лейтенанта С.	403113, г. Урюпинск, ул. 50 лет Победы, д. 5
МКОУ средняя школа №3 г.Котельниково	404354, Волгоградская область, г. Котельниково,
МКОУ «Основная школа № 4 имени Ю.А.Гагарина» городского	403533, Волгоградская область, г. Фролово, ул. Гагарина, д.23
МКОУ «Средняя школа №4» г.Калача-на-Дону Волгоградской	404503, Волгоградская обл., г. Калачна-Дону, ул. Революционная 421
МБОУ СШ № 9 городского округа – город Камышин	403886, Волгоградская область, городской округ – г. Камышин,
МБОУ «Городищенская средняя школа № 2»	403003, Волгоградская область, р.п. Городище, ул. Пархоменко, д.35а

1.14. Консультационная служба «Гармония» обеспечивает размещение документов, связанных с её работой, а также контактных данных консультационных пунктов, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

1.15. В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах, находящихся в помещениях консультационных пунктов, размещаются следующие информационные материалы:

— почтовый адрес консультационного пункта, график работы;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адреса сайтов и электронной почты консультационных пунктов;
- копия Порядка предоставления услуги;
- информация о ключевых органах и организациях (о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

1.16. 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.

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

## **2. Порядок оказания услуг.**

2.1. Наименование Услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, исходить они должны из следующего:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;
- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.3. Услуга представляет собой разовую помощь в форме 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.

2.4. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях. Диспетчерское консультирование осуществляется круглосуточно по телефонам, указанным на сайтах консультационных пунктов, а также по «Горячей линии» обращений «Мы вместе!», что обеспечивает оперативное реагирование на запрос заявителя по оказанию психолого-педагогической помощи. «Горячая линия» работает в соответствии с утвержденным графиком круглосуточно.

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

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

2.7. 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. Просветительские мероприятия проводятся каждым специалистом ежеквартально в рамках Недели родительского просвещения «Вдохновение».

2.8. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.9. Основанием для начала содержательного консультирования являются обращение родителей (законных представителей).

2.10. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

2.11. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, регистрация в журнале учета услуг (далее – Журнал), направление на консультацию к специалисту, оказывающему Услугу;
- предоставление Услуги;
- заполнение консультантом Акта оказанной услуги;
- заполнение получателем Услуги согласия на обработку персональных данных;
- оценка качества оказания услуги через сайт растимдетей.рф.

2.12. Для получения консультации заинтересованные лица смогут обратиться в консультационный пункт для предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с указанием сведений для заполнения журнала учета консультационных услуг.

2.13. Для получения Услуги граждане вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и

отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

2.14. Услуга предоставляется в порядке очереди. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении в режиме круглосуточного оказания Услуг.

2.15. Служба не оказывает 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.

2.16. 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.

2.17. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, вправе сформулировать запрос самостоятельно и / или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

2.18. 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), специалист консультационного пункта 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 (информация о ключевых органах и организациях размещается на стенде и в сети Интернет на сайте Консультационной службы «Гармония»).

2.19. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

2.20. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

2.21. Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

2.22. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

2.23. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу, Услуга засчитывается в количестве одной.



2.24. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

2.25. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до 5 листов формата А4.

2.26. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

2.27. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

2.28. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.29. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

2.30. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

2.31. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, иные документы).

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

2.33. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах специалистов Консультационной службы «Гармония». Осуществление записи хода консультации по инициативе Консультационной службы «Гармония» либо консультантом запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.34. Результатом консультативной помощи родителям (законным представителям) является предоставление по запросу полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и

обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.35. После оказания Услуги получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги через сайт растимдетей.рф. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

2.36. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

### **3. Форма предоставления услуг**

— 3.1. Форма предоставления Услуги:

- очно;
- очно с выездом;
- дистанционно;
- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей).

3.2. Очная консультация может проводиться 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);

3.3. В целях создания положительной эмоциональной среды общения между родителями и специалистами консультационного пункта, очные консультации могут проводиться в формате «Гостиной для родителей». Модель «Гостиная для родителей», созданная на консультационных пунктах, позволит получателям услуг приобрести психолого-педагогические, методические знания и обогатиться воспитательским опытом.

3.4. Дистанционная консультация оказывается с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т.д., по телефону). Дистанционное консультирование проводится в формате «Заочного родительского университета».

3.5. Виды дистанционного консультирования:

- видео-консультации, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени;
- консультации по телефону.

3.6. Письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) направляется по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса / анкетирования / тестирования.

3.7. В целях правового просвещения получателей услуг проводятся консультационные Дни правовой помощи «Искусство быть родителем», организованные в помещениях консультационных пунктов.

#### **4. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг**

4.1. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

помещение, где располагается консультационный пункт, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта.

4.2. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления Услуги.

4.3. В помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

4.4. Помещение для предоставления Услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

4.5. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя комфортные условия для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

4.6. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютер, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, необходимой мебелью, кулерами с водой.

4.7. Должна быть оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, в том числе и для детей получателей Услуги, которая будет находиться в помещении для оказания Услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

4.8. В консультационном пункте должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей услуги с ограниченными возможностями здоровья.

4.9. В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

4.10. Для инвалидов обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа в помещение, где расположен Консультационный пункт.

4.11. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Консультационной службы, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

4.12. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых

Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте волгоград-гармония.рф, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.13. Служба обеспечивает информированием по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг через информационный сайт Службы, телеграм-канал Службы с соблюдением действующих законодательных норм.

## **5. Кадровое обеспечение и регламент деятельности специалистов Консультационной службы «Гармония»**

5.1. Услуга предоставляется квалифицированными консультантами Консультационной службы «Гармония» на основании заключенных гражданско – правовых договоров.

5.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам:

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

— должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог - психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

— должности - специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

5.4. Ответственными за качество предоставления Услуги являются руководитель, консультанты Консультационной службы «Гармония», оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя и др.

5.5. На каждом консультационном пункте ведутся:

— Мониторинг готовности консультационного пункта (Приложение № 2);

— Мониторинг деятельности консультационного пункта Единой региональной консультационной службы «Гармония» (Приложение № 3);

— Журнал учета 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 (Приложение № 4);

— Акт об оказании психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семьям, имеющим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение № 5);

— Журнал выдачи сертификатов просветительских мероприятий (Приложение № 6)

5.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения консультанты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с фамилии, имени, отчества и должности специалиста консультационного пункта, принявшего телефонный звонок. При невозможности консультанта, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.7. Консультанты консультационных пунктов оказывают Услугу по утвержденному графику в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день за рамками своего основного рабочего времени.

5.8. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы.

6. Порядок, сроки хранения документов, архив.

6.1. Все документы по оказанию услуг ежеквартально формируются в дело. По истечении календарного года документы формируются в архив.

6.2. Устанавливаются следующие сроки хранения документов:

— Журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей, в том числе детей раннего возраста до трех лет – 10 лет

— Журнал выдачи сертификатов просветительских мероприятий – 10 лет

— Согласие на обработку и передачу персональных данных третьим лицам – 10 лет

— Акт об оказании психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семьям, имеющим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – 10 лет

— Документационные подтверждения оказания Услуг – 10 лет

— Мониторинг готовности консультационного пункта – 1 год

— Мониторинг деятельности консультационного пункта Единой региональной консультационной службы «Гармония» -1 год

6.3. Документы передаются в архив согласно их описи.