

## **Описание модели реализации услуг (мероприятий по 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 организационно-правовой модели.

Выбор организационно-правовой модели Учреждением обусловлен несколькими факторами:

➤ Результатами мониторинга имеющихся в Мурманской 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.

Структурные единицы организационно-правовой модели реализации услуг:

➤ *государственное областное бюджетное учреждение Мурманской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»*, на базе которого создается Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

➤ *службы ранней помощи и консультационные центры на базе муниципальных дошкольных образовательных организаций*, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг родителям (законным представителям), воспитывающим детей дошкольного возраста, в том числе с особыми образовательными потребностями;

➤ *территориальные психолого-медико-педагогические комиссии и ресурсные учебно-методические центры*, оказывающие услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей с особыми образовательными потребностями;

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

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным

представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

**Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей** (далее – федеральный портал) – информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями и способствующий формированию родительского сообщества.

**Получатель услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий 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.

**Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** (далее - служба) – структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг.

**Специалист службы** (далее - специалист) - лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

## **2. АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОЕКТА**

Воспитание ребенка и формирование его личности с первых дней жизни - это основная обязанность родителей. Система отношений детей с близкими взрослыми, особенности общения, способы и формы совместной деятельности составляют важнейший компонент социальной ситуации развития ребенка.

Деятельность службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи направлена на выстраивание

конструктивных взаимоотношений с семьями, обеспечивающих целостное развитие личности ребенка и повышение компетентности родителей в области воспитания и образования. Особое внимание необходимо уделять семьям с детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами, так как появление в семье ребенка с какими-либо отклонениями всегда связано с эмоциональными переживаниями родителей и близких родственников. Непонимание одним или обоими родителями объективного статуса психического развития ребенка либо неприятие рекомендаций специалистов в этом вопросе нередко приводят к возникновению конфликтных ситуаций. Самым продуктивным способом помощи, несомненно, является индивидуальное консультирование. Таким образом, важнейшей задачей региона является создание эффективной системы родительского просвещения и семейного воспитания.

## **2.1. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, целевая аудитория.**

Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист службы - консультант, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным 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, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Информация о контактных данных Министерства образования и науки Мурманской области, муниципальных органов, осуществляющих управление в сфере образования, прокуратуры Мурманской области, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Мурманской области размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет в специальном разделе «Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи».

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.

Видами оказания услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатель услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим образом.

*Очная консультация* предполагает предоставление услуг в помещениях Службы (сетевых партнеров), соответствующих требованиям доступности, в том числе для лиц с ОВЗ и инвалидностью. Помещения должны отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Помещение оснащено необходимой компьютерной и множительной техникой, имеет доступ к сети Интернет. Кроме того, помещение для реализации услуг имеет необходимое игровое оборудование для обеспечения возможности присутствия ребенка на время проведения консультации.

В здании Службы (сетевых партнеров) также оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

*Выездная консультация* осуществляется по месту жительства получателя услуг в случае отсутствия у родителей (законных представителей), также граждан, желающих принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, возможности получить консультацию в очной форме. Для проведения консультации по месту жительства клиента специалистам службы предоставляется переносное компьютерное оборудование с возможностью доступа к сети Интернет.

Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан: пенсионного возраста, проживающих вне места нахождения службы, инвалиды I и II групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье. Данным категориям граждан услуги оказываются с выездом специалистов службы по месту жительства гражданина. Право выбора консультанта при выездных консультациях не реализуется. Выбор консультанта осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. Право выбора времени выездной консультации осуществляется по согласованию сторон (получателя услуги и руководителя службы).

*Дистанционная консультация* оказывается специалистами службы по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения. Получатель услуги выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных службой. Скорость Интернет-соединения в службе обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса.

Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предусматривает разнообразный перечень запросов. Получателей услуг могут получить в службе психологическую, логопедическую, дефектологическую и социально-педагогическую помощь.

#### *Психологическое консультирование.*

Основной задачей психологического консультирования является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

#### *Дефектологическое консультирование.*

Познавательная деятельность является одной из ведущих форм деятельности ребенка, которая стимулирует любую деятельность на основе познавательного интереса. В настоящее время уделяется большое внимание развитию познавательной сферы детей, в том числе с особыми образовательными потребностями. Значимое место при оказании консультативной специальной помощи в этой области отводится учителю-дефектологу.

#### *Логопедическое консультирование.*

Важным компонентом всестороннего развития личности ребенка является богатая и грамотная речь. Умение ребенка правильно сформулировать свои мысли поможет малышу осознанно расширять свои представления об окружающем мире, тем самым способствуя активному развитию его познавательной сферы. С каждым годом возрастает количество детей, имеющих отклонения в речевом развитии. Чем раньше будет выявлена проблема, тем быстрее и легче можно ее исправить, а также предотвратить вторичные нарушения. Квалифицированный специалист в лице учителя-логопеда проанализирует ситуацию и окажет профессиональную, подробную консультацию.

#### *Социально – педагогическое консультирование.*

Изменение семейной системы в связи с рождением ребенка (детей) меняет внутрисемейную ситуацию. Оказание своевременной социально-педагогической помощи и поддержки семье способствует успешной адаптации и социализации семьи и ребенка. Помимо выработки решения по запросу родителя (законного представителя), в консультировании социальный педагог решает задачи, способствующие укреплению института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

#### *Получателями услуг являются граждане различных категорий:*

- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, не посещающих образовательные дошкольные учреждения;
- родители (законные представители) детей с поведенческими и эмоциональными нарушениями;

- родители (законные представители) детей, получающих семейное образование;

- граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

Граждане получают услуги по собственному запросу, 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.

## **2.2. Нормативно-правовая база.**

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:

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

– Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

– Семейный кодекс Российской Федерации;

– Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ;

– Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 августа 2016 г. № 1839-р «Концепция развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года»;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013 г. № 1082 «Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;

– приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2008 г. № 216н «Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников образования» (с изменениями и дополнениями);

– приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

– подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;

*Нормативно-правовые документы регионального уровня:*

– Закон Мурманской области от 28 июня 2013 г. № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;

– распоряжение Губернатора Мурманской области от 13 июня 2017 г. № 90-РГ «О создании Координационного совета по развитию ранней помощи в Мурманской области»;

- распоряжение Правительства Мурманской области от 19 ноября 2018 г. № 230-РП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по развитию системы ранней помощи в Мурманской области на период до 2020 года»;

– приказ Министерства образования и науки Мурманской области от 20 мая 2016 г. № 1100 «О внесении изменений в Положение о порядке работы Центральной психолого-медико-педагогической комиссии Мурманской области»;

– приказ Министерства образования и науки Мурманской области от 4 февраля 2015 г. №142 «Об организации деятельности служб раннего сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья на территории Мурманской области».

В целях устойчивого функционирования организационно-правовой модели разработаны проекты локальных актов 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.

Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативно-правовых актов всех уровней осуществляет директор Учреждения.

### **2.3. Кадровое обеспечение оказания услуг.**

Услуги оказываются специалистами службы на основании гражданско-правового договора. Привлекаемые должности специалистов службы: социальный педагог (второй квалификационный уровень) – 28 чел; педагог-психолог (третий квалификационный уровень) – 72 чел., учитель-логопед и учитель-дефектолог (четвертый квалификационный уровень) – 136 чел.

Специалисты соответствуют квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы. Данные квалификационные службы обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и соответствуют профессиональным стандартам по перечисленным выше должностям. Квалификационные требования к

привлекаемым специалистам фиксируются в гражданско-правовом договоре, как условие заключения договора.

Квалификация привлекаемых к работе в службе специалистов должна отвечать следующим требованиям.

*Социальный педагог.* Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлениям подготовки «Образование и педагогика», «Социальная педагогика» без предъявления требований к стажу работы.

*Педагог-психолог.* Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология», при условии наличия опыта работы в образовательной организации не менее 3 лет.

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

Информация о привлекаемых специалистах, в том числе уровень образования, квалификации, опыте работы, размещается на сайте Учреждения в специальном разделе «Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи» после заключения гражданско-правового договора и получения согласия специалиста.

Получателю услуг предоставляется возможность выбора конкретного специалиста, оказывающего услугу.

Специалистам предоставляется право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг (в обезличенной форме).

Не менее 80% педагогических работников службы в 2019 году пройдут специальное обучение в форме повышения квалификации по вопросам оказания консультационных услуг, учитывающее специфику оказываемой услуги, а также категорию получателей услуги.

#### **2.4. Материально-техническое обеспечение оказания услуг.**

Для обеспечения деятельности службы в Учреждении и структурных подразделениях на территории муниципальных образования Мурманской области, привлекаемых к оказанию услуг, оборудованы следующие помещения:

- кабинеты для индивидуальных консультаций;
- игровые комнаты;
- сенсорные комнаты;
- комнаты для ожидания родителей.

Перечисленные помещения соответствуют санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудованы необходимой мебелью. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги обеспечивается конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

Для реализации мероприятий по предоставлению услуг имеются транспортные ресурсы для организации выездных консультаций, а также оказания своевременной мобильной помощи гражданам, желающим получить услуги, независимо от места проживания.



Помещения службы оснащены необходимым *оборудованием*:

- персональные компьютеры – 40 (с доступом в Интернет – 40, из них: ноутбуки – 8);
- принтеры – 8;
- многофункциональные устройства (МФУ), выполняющие операции печати, сканирования, копирования) – 18.

Помещения для работы с потребителями услуг обеспечены подключением к сети Интернет, которое обеспечивает техническую основу для использования современных информационных технологий, расширения информационного пространства и обеспечения доступности информации об оказываемых службой услугах, а также проведения следующих мероприятий:

- функционирование и регулярное обновление официального сайта учреждения;
- web-консультирование, наличие электронной записи на консультирование;
- изготовление и распространение информационно-наглядной продукции для родителей (законных представителей) и других потребителей услуг.

Также осуществляется работа телекоммуникационных средств связи (стационарный телефон, факс).

Материально-техническая и транспортная оснащенность Службы обеспечивает доступность оказываемых услуг как в очной, в том числе по месту жительства получателя услуг, так и в дистанционной форме.

Служба предоставляет на своем сайте возможность получателям услуг оценить качество предоставленных услуг.

### **3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ.**

**Цель** - создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

#### **Задачи:**

- создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания детей, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;
- поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в образовательную деятельность;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, 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.

При организации оказания услуг получателям будет обеспечено право оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества полученной услуги.