

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ "СТУПЕНИ"  
(ОГАОУ «ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ «СТУПЕНИ»)**

**П Р И К А З**

д.г. ф.д. д.0.д.3

№ д13 09

г. Биробиджан

О реализации гранта в рамках федерального проекта «Современная школа»  
национального проекта «Образование» в 2024 году

В соответствии с Приказом Минпросвещения России от 22 сентября 2023 года №711 « Об утверждении перечня юридических лиц — победителей конкурсного отбора на предоставление в 2024 году из федерального бюджета гранта в форме субсидии юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на финансовое обеспечение мероприятий, направленных на оказание 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 реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образования» и на основании Письма Минпросвещения России от 26.12.2022 года №АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образования» в 2024 году»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Начать с 09.01.2024 года по 31.12.2024 г. реализацию гранта по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 г.
2. Назначить заместителя директора по учебно-методической работе Клинскую Е.О. руководителем Службы по вопросам 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 на период реализации гранта и ответственной за реализацию данного мероприятия.
3. Внести изменения в Положение о службе психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса в ОГАОУ «Центр образования «Ступени» (приложение 1).
4. Утвердить Порядок предоставления 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 ОГАОУ «Центр образования «Ступени» (приложение 2).
5. Утвердить Комплекс мер («дорожная карта») реализации мероприятия 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 реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образования» в 2024 году (приложение 3).
6. Утвердить Положение о мобильной бригаде Службы психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса в ОГАОУ «Центр образования

«Ступени» (приложение 4).

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ОГАОУ  
«Центр образования «Ступени»



Н.В. Шкляр

Приложение 1  
к приказу по ОГАОУ  
«Центр образования «Ступени»  
от 29.12.2023 № 11309

**Изменения**  
**в Положении о службе психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса в ОГАОУ «Центр образования «Ступени» на 2024 год**

Раздел (пункт, подпункт, абзац) положения	Изменение
<p><b>Раздел 2 пункт 2.1.</b> Основными целями работы СППС являются: обеспечение оптимальных условий адаптации, обучения и воспитания учащихся Центра, формирование социальной ситуации развития открывающей возможности позитивной социализации.</p>	<p><b>Раздел 2 пункт 2.1.</b> Основными целями работы СППС являются: обеспечение оптимальных условий адаптации, обучения и воспитания учащихся Центра, формирование социальной ситуации развития открывающей возможности позитивной социализации <i>и оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году.</i></p>
<p style="text-align: center;">—</p>	<p><b>Раздел 3 пункт 3.6.</b> Достижение задачи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» обеспечивается следующими функциями: — организация приема запросов родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, на оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи; — оказание диспетчерских 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; — оказание содержательных услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в</p>

	<p>свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– проведение психодиагностических, социологических и иных видов опросов с обратной связью;</li><li>– проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) с выдачей участникам сертификатов;</li><li>– пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;</li><li>– разработка информационных материалов по реализации мероприятий;</li><li>– оценка качества предоставления услуги;</li><li>– мониторинг оказания услуг.</li></ul>
--	---

Приложение 2  
к приказу по ОГАОУ  
«Центр образования «Ступени»  
от 29.12.2023 № 21309

## ПОРЯДОК

предоставления 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 ОГАОУ «Центр образования «Ступени» в 2024 году

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания 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 Службой психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса в ОГАОУ «Центр образования «Ступени» (далее Служба).

В порядке, применяемые термины и определения имеют следующее значение:

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее – Услуга) – 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».

**Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее – Служба) – некоммерческая организация (далее – Организация)/структурное подразделение Организации, 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.

**РВПО** — региональный ведомственный проектный офис.

**Представитель РВПО** – ответственное за реализацию мероприятия по оказанию Услуг лицо от регионального ведомственного проектного офиса.

1.2. Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- 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 2006г. № 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 2021г. № 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. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование», федерального проекта «Профессионалитет» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»;
- Распоряжение Минпросвещения России от 28 декабря 2020 г. № Р-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях»;
- Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации, утвержденная Минобрнауки России 29 августа 2022 г. № ВФ/1-Кн.

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- Родители детей дошкольного возраста, не посещающие ДООУ, в возрасте до 3 лет.
- Родители детей дошкольного возраста, не посещающие ДООУ, в возрасте 3-8 лет.
- Родители детей дошкольного возраста, посещающие ДООУ, в возрасте до 3 лет.
- Родители детей дошкольного возраста, посещающие ДООУ, в возрасте 3-8 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7-12 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12-15 лет.
- Родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15-18 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет.
- Граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения

родителей, 3-7 лет.

- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет.
- Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3-7 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7-12 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12-15 лет.
- Родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15-18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3-7 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7-12 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15-18 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3-7 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7-12 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12-15 лет.
- Родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15-18 лет.
- Родитель-одиночка ребенка до 3 лет.
- Родитель-одиночка ребенка в возрасте 3-7 лет.
- Родитель-одиночка ребенка в возрасте 7-12 лет.
- Родитель-одиночка ребенка в возрасте 12-15 лет.
- Родитель-одиночка ребенка в возрасте 15-18 лет.
- Разведенный родитель ребенка до 3 лет.
- Разведенный родитель ребенка в возрасте 3-7 лет.
- Разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет.
- Разведенный родитель ребенка в возрасте 12-15 лет.
- Разведенный родитель ребенка в возрасте 15-18 лет.
- Родитель-инвалид ребенка до 3 лет.
- Родитель-инвалид ребенка в возрасте 3-7 лет.
- Родитель-инвалид ребенка в возрасте 7-12 лет.
- Родитель-инвалид ребенка в возрасте 12-15 лет и другие.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону,

консультирование с использованием дистанционных технологий, в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

1.6. Необходимая информация размещается на сайте ОГАОУ «Центр образования «Ступени», в его социальных сетях и на информационных стендах в помещениях образовательных организаций.

1.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

1.8. Услуга диспетчерского или содержательного консультирования (психолого-педагогической, методической и консультативной помощи) гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.9. Услуги предоставляются:

- очно (очная консультация) – в помещении Службы (по адресу Еврейская автономная область, ул. Советская, 49, Областное государственное автономное образовательное учреждение «Центр образования «Ступени»), 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);

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

1.10. График приема посетителей по вопросам предоставления услуг: понедельник - пятница - с 09.00 до 18.00; перерыв на обед - с 13.00 до 14.00 ч.; выходные - суббота, воскресенье, праздничные дни (по предварительной записи).

1.11. Основу системы по оказанию услуг составляет Служба психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса и педагоги ОГАОУ «Центр образования «Ступени», образовательные и иные организации на основе соглашений о совместной деятельности и иные специалисты по договорам ГПХ.

## **2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

2.1. Диспетчерское консультирование, психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная, письменная и дистанционная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования. 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.



2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок оказываемых услуг Службы, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. Консультация предполагает устное, письменное и дистанционное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется.

2.5. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.6. Получатель Услуги может обозначить тему (примерную тему, направленность тематики) своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения Услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги. В случае, если в ходе оказания Услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей, или осуществить перезапись на согласованную с получателем Услуги датой оказания консультации.

2.8. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга. 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. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.9. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной Службой анкетой.

### **3. Виды Услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

#### **3.1. ВИДЫ УСЛУГ:**

##### **Консультативная:**

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Службы или по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги);
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно, с помощью специальных программных обеспечений и телефонной связи, а также с помощью сети интернет (электронная почта, информационно-телекоммуникационная платформа «Сферум», мессенджеры WhatsApp, Телеграмм);
- письменная консультация (оказание услуги путем подготовки письменного ответа на вопрос и по

желанию заявителя направление ответа по электронной почте);

- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания; в выделенном для проведения консультации помещении);

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

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

3.3. Консультирование включает: разработку и реализацию гибких индивидуальных или групповых программ социально-психологической поддержки семьи, ее развития, ориентированных на конкретную семью и конкретных детей и взрослых. Все виды консультаций не предполагают консультирование несовершеннолетних детей.

3.4. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

3.5. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.6. 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.

3.7. Очное (личная) консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, вырабатывать совместные или односторонние рекомендации в устной форме. Получателю услуг сразу предоставляется возможность оценить качество оказанной услуги в электронной форме (или другими разработанными специалистами Службы формами).

3.8. Очное (семейное) консультирование предполагает оказание услуги специалистами Службы по вопросам, обозначенным в заявке членам семьи в групповой форме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги. Получателем услуги считается лицо, подавшее заявку на консультацию, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

3.9. Выездная консультация организуется по предварительному запросу не ранее чем за 2 недели до выезда, при условии, что в указанной заявке не менее 10 получателей услуг по одному направлению.

3.10. Для получения Услуги получатели Услуги 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».

#### **Образовательная:**

- обучение родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей с помощью вебинаров, семинаров, онлайн-курсов, открытых электронных ресурсов, мастер-классов с выдачей сертификатов;

- обучающие мероприятия для педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства с помощью вебинаров, семинаров, онлайн-курсов, открытых электронных ресурсов, мастер-классов с выдачей сертификатов (объем

услуги и количество участников регламентируется образовательной программой).

#### **Информационно-просветительские:**

- организация и проведение социально-значимых акций, мероприятий просветительского характера;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- издание и распространение информационных и методических буклетов для родителей, населения;
- разработка и распространение методических пособий, информационных буклетов.

Организация и проведение социально-значимых акций, мероприятий просветительского характера в очной форме предполагает оказание услуги специалистами Службы по наиболее проблемным вопросам, непосредственно при взаимодействии с получателями услуги. Услуга оказывается в групповой форме. Объем регламентируется программой мероприятия.

Организация услуги по разработке и созданию презентаций, видеороликов, учебно-методических фильмов, сайтов, запись эфиров на телевидении и радио по просвещению родителей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предполагает оказание услуги специалистами Службы опосредованно через сайт при взаимодействии с получателями услуги.

Организация услуги по разработке, тиражированию, распространению, размещению в информационной среде материалов, (листовок, памяток, буклетов, инструкций, статей и т.п.) деятельности Службы предполагает оказание услуги специалистами Службы по актуальным вопросам образования непосредственно или опосредованно при взаимодействии с получателями услуги.

Организация услуги по разработке, тиражированию, распространению, размещению в информационной среде методических рекомендаций, учебных, наглядных пособий и др. по профилю деятельности Службы предполагает оказание услуги специалистами Службы по актуальным вопросам образования непосредственно или опосредованно при взаимодействии с получателями услуги.

#### **4. Описание порядка рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты**

4.1. Основанием для оказания психологической, методической и консультационной помощи, диспетчерского консультирования родителям (законным представителям) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей являются:

- письменное обращение в Службу Центра образования «Ступени» (на электронную почту, телефон), письменное обращение через мессенджеры WhatsApp, Telegram, социальную сеть «ВКонтакте»;
- устное обращение по телефону, очное в Службе Центра образования «Ступени», через мессенджеры WhatsApp, Telegram, социальную сеть «ВКонтакте»;
- электронная заявка.

4.2. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги.

4.3. Устное обращение подразумевает посещение Службы или использование телефонной связи для получения психолого- педагогической, методической или консультативной помощи.

4.4. Электронная заявка подразумевает подачу запроса на электронный адрес Центра образования «Ступени».

4.5. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, ватсап, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей записываются и регистрируются в журнале консультантов. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

4.6. Сотрудники Службы не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.7. Порядок оказания услуг в соответствии с заявкой осуществляется следующим образом:

4.7.1. В ходе личного консультирования специалистом, ответственным за предоставление услуги, дается устный ответ. Специалист, ответственный за предоставление услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Службы, включая привлеченных специалистов.

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.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации об услуге лично. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и является документационным подтверждением обращения получателя Услуги в Службу.

4.7.2. Процедура дистанционного консультирования заключается в оказании услуг путем устного общения по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Ватсап, Telegram и т.д.), а также путем оказания услуг посредством консультирования в рамках проекта «Ступеньки» на Радио России ГТРК «Бира». В ходе консультирования специалист Службы дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. Специалист должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Службы. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. По окончании консультации специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять

(кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и является документационным подтверждением обращения получателя Услуги в Службу.

4.7.3. При процедуре письменного консультирования специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации. При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об услуге вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию об услуге, направляется заявителю на электронную почту. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и является документационным подтверждением обращения получателя Услуги в Службу.

4.7.4. Выездное консультирование организуется на основе поступившей заявки.

4.7.5. Диспетчерское консультирование осуществляется специалистами Службы и предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого- педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях. Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и является документационным подтверждением обращения получателя Услуги в Службу.

4.8. Результатом рассмотрения заявления о предоставлении услуги является: предоставление услуги; отказ в предоставлении услуги.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

- получение консультационной (или иной, перечисленной в п.2.2) помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;
- предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);
- предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

4.9. По итогам оказанной услуги осуществляется оценка удовлетворенности родителей качеством оказанных услуг.

## **5. Требования к кадровому обеспечению Службы. Ответственность сотрудников Службы за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуг**

5.1. Служба может оказать услуги при помощи собственных штатных или внештатных (привлеченных) специалистов, рекомендовать заявителю обратиться в другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов или органы государственной власти.

5.2. Кадровое обеспечение Службы осуществляется Центром образования «Ступени» самостоятельно с учетом действующих требований к оказанию услуг по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической консультативной помощи.

5.3. При определении потребности в кадровом оснащении Службы учитываются:

- число родителей (законных представителей) детей, обратившихся за услугой в Службу;

- режим работы Службы;

- наличие в штатном расписании Центра образования «Ступени» специалистов необходимых для предоставления методической, психолого-педагогической, консультативной помощи (при необходимости соответствующие специалисты могут привлекаться на иных основаниях).

5.4. Кадровое обеспечение непосредственной деятельности Службы в рамках реализации гранта предусматривает привлечение специалистов из числа штатных сотрудников Службы, педагогического, руководящего и вспомогательного состава на условиях договора гражданско-правового характера.

5.5. Количество привлекаемых специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера осуществляется по необходимости, но не менее необходимого количества привлекаемых специалистов, обеспечивающего достижение целевых показателей реализации проекта. При условии смежной проблематики вопроса обращения заявителями возможно совмещение оказания услуги 1 специалистом.

5.6. Специалисты Службы, в том числе и привлеченные специалисты, ответственные за предоставление услуг, несут ответственность:

- за прием входящей и исходящей корреспонденции;

- за соблюдение сроков и порядка предоставления информации получателю Услуги и обеспечение доступа к сведениям об услугах;

- за правильность принятия решений при предоставлении услуги;

- за правильность оформления результатов предоставления услуги;

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;

- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий.

5.7. Руководитель проекта Центра образования «Ступени» несет ответственность за соблюдение специалистами Службы, ответственными за предоставление услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Порядка, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

5.8. Консультанты Службы, в том числе и привлеченные специалисты, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении услуг.

5.9. Специалисты Службы проводят консультации в специально оборудованных помещениях.

**6. Показатели доступности и качества услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с сотрудниками при предоставлении услуг и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно- коммуникационных технологий**

6.1. Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;

- создание комфортных условий для получателей услуг при предоставлении услуг;

- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Службы, специалистах, ответственных за предоставление услуг;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору получателей услуг;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;
- отсутствие обоснованных жалоб получателей услуг на действия (бездействие) должностных сотрудников консультационного центра.

## **7. Формы контроля за исполнением административного регламента**

7.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением услуги, при проведении текущего контроля;
- выявление и устранение нарушений прав получателей услуг;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуг, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) консультантов.

7.2. Получатели услуг в рамках контроля за предоставлением услуги вправе:

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) консультантов в ходе предоставления услуги.

7.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением консультантами ответственными за предоставление услуги данного Порядка осуществляется руководителем Центра образования «Ступени» (уполномоченным лицом) или руководителем проекта. В ходе текущего контроля проверяется: соблюдение сроков исполнения процедур; правильность принятых решений при предоставлении услуги.

7.4. Руководитель Центра образования «Ступени» (уполномоченное лицо) или руководитель проекта обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы получателей услуг на действия (бездействие) консультантов;
- предоставить получателю услуг возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

7.5. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений руководитель Центра (уполномоченное лицо) или руководитель проекта дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

7.5. О мерах, принятых в отношении виновных сотрудников, в течение 10 дней со дня принятия таких мер Центр сообщает в письменной форме получателю услуги, права и (или) законные интересы которого нарушены.

7.6. Служба может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и

анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Порядком.



Приложение 3  
к приказу по ОГАОУ  
«Центр образования «Ступени»  
от 29.12.2023 № 21309

**Комплексе мер («дорожная карта»)  
реализации мероприятия 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 реализации федерального проекта «Современная школа»  
национального проекта «Образования» в 2024 году**

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Результат	Срок
1.	Определено должностное лицо от Центра образования «Ступени», ответственное за реализацию Мероприятия	Директор	Письмо организации в Минпросвещения РФ с указанием информации о контактном лице	29.12.2023 г.
2.	Согласование с оператором реализации Мероприятия сметы проекта	Руководитель проекта, главный бухгалтер	Согласована смета с оператором реализации мероприятия (ФГБНУ ИКП РАО)	31.01.2024 г.
3.	Заключение соглашения о предоставлении гранта в форме субсидии на оказание услуг/соглашение о предоставлении субсидии из федерального бюджета на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ)	Директор, руководитель проекта, главный бухгалтер	Подписано соглашение в ГИИС «Электронный бюджет» в целях доведения финансирования на реализацию Мероприятия	29.03.2024 г.
4.	Обеспечение функционирования Сайта (страницы) Службы в телекоммуникационной сети «Интернет»	Руководитель проекта, системный администратор Службы	Сайт (страница) Службы в телекоммуникационной сети «Интернет»	15.02.2024 г. и далее в течение года
5.	Разработаны и утверждены локальные и распорядительные акты в целях функционирования Службы	Руководитель проекта	Локальные и распорядительные акты	31.01.2024 г.
6.	Еженедельный мониторинг о количестве оказанных услуг	Руководитель проекта	Еженедельно (до 9.00 понедельника по московскому времени) представляются данные о количестве оказанных Услуг нарастающим	еженедельн о

			<p>итогом с учетом прошедшей недели по форме мониторинга, размещенной по ссылке <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1sfVQyXNwfuzO_al6DNi9Du28kTWXNF2K3HCioyrpe2c/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1sfVQyXNwfuzO_al6DNi9Du28kTWXNF2K3HCioyrpe2c/edit?usp=sharing</a></p>	
7.	Ежеквартально размещены отчеты в ГИИС «Электронный бюджет»	Руководитель проекта, главный бухгалтер	<p>Не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом размещается в ГИИС «Электронный бюджет»:</p> <p>отчет о расходах, источником финансового обеспечения которых является грант;</p> <p>отчет о достижении значений результатов предоставления гранта;</p> <p>отчет о реализации плана мероприятий по достижению результатов предоставления гранта (годовой).</p>	в течение года
8.	Пройдены курсы повышения квалификации	Консультанты	Удостоверение о повышении квалификации	в течение года
9.	Ведется журнал учета услуг	Консультанты	<p>Ведение журнала 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 (в соответствии с приложением 3 к</p>	в течение года

			методическим рекомендациям).	
10.	Прохождение мониторинга исполнения мероприятия	Руководитель проекта	Не менее 2 раз в год обеспечивается заполнение мониторинговых форм реализации Мероприятия»	июль, ноябрь 2024 г.
11.	Участие во Всероссийских неделях родительской компетентности	Консультанты	Консультирование родителей (законных представителей) детей. <i>Скан письма организации, реализующей Мероприятие, об участии в Родительской неделе + информация о мероприятиях в соответствии с формой</i>	май, сентябрь, декабрь 2024 г.
12.	III Всероссийский конкурс лучших практик консультирования родительского сообщества	Руководитель проекта, консультанты	Рассмотрение положения о конкурсе <i>Скан письма организации, реализующей Мероприятие, об участии в Конкурсе + конкурсные материалы отвечающие требованиям Положения о Конкурсе</i>	июль-ноябрь 2024г.
12.	III Всероссийская конференция «Актуальные вопросы оценки качества, выявления и распространения лучших практик консультирования родителей (законных представителей) в части повышения родительской компетентности в Российской Федерации»	Консультанты	Регистрация на участие в конференции	ноябрь-декабрь 2024 г.

Приложение 4  
к приказу по ОГАОУ  
«Центр образования «Ступени»  
от 29.12.2023 № 21309

**Положение**  
**о мобильной бригаде Службы психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса в ОГАОУ «Центр образования «Ступени»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность мобильной бригады Службы психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса ОГАОУ «Центр образования «Ступени» (далее - Мобильная бригада) для оказания на безвозмездной основе психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Мобильная бригада — это группа консультантов Службы психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса ОГАОУ «Центр образования «Ступени» по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, воспитывающим детей в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, которые проживают в отдалённых населённых пунктах Еврейской автономной области.

1.3. Мобильная бригада создается с целью оказания на безвозмездной основе психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, воспитывающим детей в возрасте от 0 до 18 лет, в том числе детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Основными задачами Мобильной бригады являются:

- экстренное реагирование и оказание в кратчайшие сроки услуг родителям (законным представителям), обратившимся за оказанием помощи;
- принятие мер по устранению причин, обусловивших нуждаемость семей в экстренной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- оперативное определение форм помощи исходя из конкретной жизненной ситуации.

1.5. Мобильная бригада в своей деятельности руководствуется Положением о службе психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса в ОГАОУ «Центр образования «Ступени» и положением о Мобильной бригаде.

**2. Состав Мобильной бригады**

2.1. Состав Мобильной бригады формируются на период с января по декабрь 2024 года, и определяется в конкретном случае руководителем проекта.

2.2. К работе в составе Мобильной бригады привлекаются консультанты Службы психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса ОГАОУ «Центр образования «Ступени»:

- учителя-логопеды;
- педагоги-психологи;
- педагоги-дефектологи;
- нейропсихолог;
- кризисный психолог;
- учителя-методисты.

### **3. Обеспечение деятельности Мобильной бригады**

3.1. При организации выезда члены Мобильной бригады должны быть в надлежащей степени оснащены транспортным средством, мобильной связью, оборудованием (инвентарем), методическими материалами.

3.2. Оснащение Мобильной бригады осуществляется из федерального бюджета за счет средств гранта в форме субсидий.

### **4. Организация деятельности Мобильной бригады**

4.1. Мобильная бригада не является самостоятельным структурным подразделением Центра образования «Ступени».

4.2. Организацию и общее руководство работой Мобильной бригады осуществляет руководитель проекта.

4.3. Выезд Мобильной бригады осуществляется в режиме рабочего времени Центра образования «Ступени»:

- по заявкам семей, нуждающихся в психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- по обращениям общественных организаций, граждан, должностных лиц органов местного самоуправления, организаций и учреждений, выявивших семьи, нуждающихся в предоставлении консультационных услуг;
- по графику, утвержденному в районах области.

4.4. Прием заявок на выезд Мобильной бригады осуществляется лично, устно, по телефону или в письменном виде от семей, нуждающихся в предоставлении консультационных услуг.

4.5. Поступающие заявки на оказание услуг Мобильной бригадой регистрируются в журнале учета заявок (обращений) на оказание консультационных услуг.

4.5. Руководитель проекта организует выезд Мобильной бригады по запросам родителей в оптимальные сроки.

4.6. Члены Мобильной бригады, предоставив необходимые услуги, заполняют журнал выполненных услуг.