

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Педагогический колледж» г. Орска  
(ГАПОУ «Педколледж» г. Орска)

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ГАПОУ «Педколледж» г. Орска

Ю.В. Тимошенко

2024 г.

Принят Педагогическим советом

Протокол № 3 от 15.01.2024

### **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

психолого-педагогической, методической и консультативной помощи  
родителям (законным представителям) детей дошкольного, школьного и  
юношеского возраста в контакт- центре «Векторы взаимодействия» на базе  
ГАПОУ «Педколледж» г.Орска

**КОНТРОЛЬНЫЙ  
ЭКЗЕМПЛЯР**

Экз. № 1



## 1 Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного, школьного, юношеского возраста (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, создания комфортных условий для ее получения в Контакт- центре «Векторы взаимодействия» (далее контакт-центр) на базе ГАПОУ «Педколледж» г Орска.

1.2. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)» - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка (далее – Услуга)

1.3. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – получатель Услуги).

1.4. Место нахождения контакт-центра: 462419 Оренбургская область, г.Орск, ул. Кутузова, 1, тел. 8800332924 e-mail [8800332924@mail.ru](mailto:8800332924@mail.ru)

## 2. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении услуги. Его выполнение и результаты

2.1. Помещение, где располагается контакт-центр, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы.

2.2. Услуга оказывается бесплатно

2.3. Основания для оказания услуги: письменное обращение; устное обращение по телефону или в Контакт- центре; электронная заявка. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, в том числе через социальные сети, где в обязательном порядке указывается номер телефона заявителя и электронный адрес; фамилия, имя, отчество указывается по желанию получателя Услуг. Устное обращение подразумевает посещение контакт- центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте контакт- центра. Все обращения (запросы, заявления) заявителей регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг в день их поступления в контакт- центр. Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление Услуги.

2.4. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений. Получатель Услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Контакт-центр в ходе записи для оказания Услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания Услуги. Контакт- центр не вправе навязывать



получение Услуги. Контакт- центр обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

2.5. Результат рассмотрения заявления о предоставлении Услуги.

Конечным результатом оказания Услуги на основании обращений являются: получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме и/или письменной форме. По итогам оказанной Услуги получателю предоставляется возможность оценить Услугу с помощью электронной формы оценки оказанных Услуг, размещенной на сайте: федеральный портал «Растимдетей.рф».

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги контакт- центра подбирает соответствующего специалиста. В случае, если в ходе оказания Услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению контакт- центра в пределах его возможностей. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению контакт- центра с согласия либо по инициативе получателя Услуги. Получатель Услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в контакт- центр к любому лицу, а к конкретному лицу. При этом возможность получения Услуги определяется не по доступности конкретного специалиста (консультанта) для получения Услуги, а по возможности получения консультации у любого специалиста в определенный срок.

2.8. Информация о консультантах размещается на сайтах контакт- центра Векторы.рф для осуществления информированного выбора получателями услуги. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.9. Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах контакт- центра. При получении персональных данных родителей (законных представителей) детей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» необходимо получить согласие на их обработку.

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

2.11. В контакт- центре имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день.

2.12. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям Услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную или письменную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист контакт- центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. 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 Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю Услуги, но не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для



получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в государственных органах, организациях и т.п.). 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. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. В случае если запрос получателя Услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), специалист доводит до сведения получателя Услуги информацию, что запрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе контакт- центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи и с его согласия, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание Услуги. Контакт- центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

### **3. Виды и порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

3.1. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется получателю Услуги.

3.2. Модели и форматы оказания Услуги могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее: безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги; удовлетворение запроса получателей Услуги на психологопедагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.3. Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

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

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи контакт- центра: Психологическое консультирование - обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания получателями особенностей развития ребенка, имеющихся у него положительных и проблемных аспектов развития. Дефектологическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями. Логопедическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и



приемах развития речи. Социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы. Методическое консультирование - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет методиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с обучением и воспитанием ребенка. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с обязательной регистрацией получателей Услуги и выдачей участникам сертификата.

3.4. Формы предоставления услуги: Услуга может быть оказана: очно (очная консультация) – в помещении контакт- центра, 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 контакт- центра (выездная очная консультация); дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

3.5. Ключевые требования к конкретным видам Услуги. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуги для всех получателей, контакт- центра оборудован компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуги) помещения для работы консультантов.

3.5.1. Порядок оказания услуги «очная консультация». Помещение для оказания Услуги в очной форме оказывается в кабинете контакт- центра. Помещение располагается на первом этаже и позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания Услуги; помещение оснащается мебелью и необходимым оборудованием. Оборудование помещения для оказания Услуги позволяет специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В процессе консультации имеется возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. В соответствии с ч. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» специалист перед оказанием услуги «очная консультация» предлагает родителю (законному представителю) детей (получателю услуги) выразить согласие на обработку персональных данных в письменной форме. Форма согласия на обработку персональных данных получателя Услуги, утверждается приказом ГАПОУ «Педколледж» г.Орска В случае отзыва получателем Услуги согласия на обработку персональных данных специалист обязан прекратить обработку персональных данных, уничтожить персональные данные и направить уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. 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 контакт- центра. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление Услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в контакт- центре и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя.



3.5.2. Порядок оказания услуги «очная выездная консультация». Очная выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в школе, детском саду). Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению контакт- центра: граждане пенсионного возраста; инвалиды первой и второй групп. Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю Услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя Услуги. Право выбора специалиста в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется контакт- центром с учетом организации оказания Услуг. Выездная консультация организуется по предварительному запросу.

3.5.3. Порядок оказания услуги «дистанционная консультация». Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения электронной почты), социальных сетей (ВКонтакте, Одноклассники и др.) и др. Во время дистанционных консультаций получатель Услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление Услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. В ходе дистанционной консультации специалист контакт-центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с возможностью демонстрации нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. При наличии запрашиваемой заявителем информации через электронную почту или социальную сеть, специалист, ответственный за предоставление Услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации, подготовку ответа, содержащего информацию об Услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об Услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Специалист должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за Услугой (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем контакт- центра, включая лиц, не являющихся специалистами учреждения и не обладающих квалификацией таких специалистов. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Контакт-центра, то центром обеспечивается скорейшее решение данных проблем и возможности повторного получения консультации в удобное для получателя Услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя Услуги, то специалисты ожидают восстановления связи и обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя Услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации. Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

3.6. 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.



#### 4. Делопроизводство консультационного центра

4.1. В процессе деятельности контакт- центра ведется документация, утвержденная приказом ГАПОУ «Педколледж» г.Орска журнал учета оказываемых услуг по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, журнал учета электронных обращений за услугами психологопедагогической, методической и консультативной помощи; согласие на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных сотрудников контакт- центра; дополнительное обязательство работников о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных); (заявление-согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью.

4.2. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в журналах 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 контакт- центра под определенным кодом. При этом контакт- центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

#### 5. Информирование об услуге

5.1. Информирование получателей Услуги о деятельности контакт- центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2. ГАПОУ «Педколледж» г.Орска на официальном сайте Векторы.рф в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность контакт- центра, контактные данные, условия и виды оказания Услуги, кадровое и материально-техническое обеспечение контакт-центра. Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

5.3. На информационных стендах в помещении контакт- центра также размещается вышеуказанная информация, готовятся раздаточные, пояснительные материалы с информацией для получателей Услуги.

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуги информации контакт- центра обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуги, форматах и порядке их предоставления, контактах контакт- центра на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: сайт контакт- центра Векторы.рф и в официальных сообществах социальной сети ВКонтакте: контакт-центр «Векторы взаимодействия».

5.5. Контакт- центр может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуги и привлечения получателей Услуги, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуги дать оценку качества предоставленных Услуги на федеральном портале «Растимдетей.рф».

#### 6. Показатели доступности и качества услуг

6. Показателями доступности Услуги являются: степень открытости информации об услугах; создание комфортных условий для заявителей при предоставлении Услуги; размещение в сети Интернет, средствах массовой информации информационном стенде сведений о месте



нахождения, графике работы, справочных телефонах контакт- центра; ответственных за предоставление Услуг, последовательности и сроках предоставления Услуги; возможность получения информации о ходе предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий; степень удовлетворенности заявителей предоставленной Услугой; соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка; отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) контакт- центра 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.

### **7. Кадровое обеспечение оказания услуг**

7.1. Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

7.2. ГАПОУ «Педколледж» г.Орска проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

7.3. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям Услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности. Перечень должностей, требований к квалификации, который признается достаточными для квалификационных требований к специалистам контакт- центра: любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н; должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагогпсихолог (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;

7.4. В штат ГАПОУ «Педколледж» г.Орска» могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования контакт-центра.

### **8 Права и обязанности сторон**

8.1. Родители (законные представители) имеют право на: получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом контакт-центра; высказывание пожеланий на тему консультаций.

8.2. Ответственный за организацию и текущее руководство работой контакт-центра: организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы; определяет функциональные обязанности специалистов; осуществляет учет работы специалистов; обеспечивает дополнительное информирование населения о





графике работы контакт-центра; осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению; назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования. вносит корректировки в план работы контакт-центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

8.3. Специалисты контакт-центра обязаны: своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно распорядительными актами выполнять возложенные задачи; соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности; использовать информацию о получателях Услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации; своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг; соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об Услугах; предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам; соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и Положение о контакт-центра «Векторы взаимодействия» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, Специалисты контакт-центра несут ответственность: 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; за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей. Специалисты контакт-центра имеют право: вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг; получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы; участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности контакт-центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями; пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами; пользоваться услугами связи, в том числе, информационнокоммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.

РАЗРАБОТАЛ

Руководитель

Аляева И.Н.

СОГЛАСОВАНО

Юрисконсульт

Самошкин Е.С.