



КОНЦЕПЦИЯ ПРОЕКТА

«Консультативная поддержка семей, имеющих детей,
в условиях территориально-распределенной модели Регионального
Консультационного Центра Ленинградской области»

СОДЕРЖАНИЕ

Актуальность проекта

1. Организационно-правовая модель реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)

2. Описание конкретных мер, форм, порядка, условий оказания услуг, в т.ч. порядка информирования родителей (законных представителей)

2.2 Основные направления деятельности Регионального Консультационного Центра

2.3 Описание основных форм оказания услуг

2.4 Описание порядка и условий оказания услуг

2.4.1 Порядок обращения за получением услуги

2.4.2 Порядок оказания услуги «очная консультация»

2.4.3 Порядок оказания услуги «дистанционная консультация»

2.4.4 Порядок оказания услуги «выездная консультация»

2.4.5 Создание условий для организации консультативной помощи

2.4.6 Документационное обеспечение деятельности Регионального Консультационного Центра

2.5 Порядок информирования родителей (законных представителей)

2.4.1. Ведение и развитие официального сайта Регионального Консультационного Центра в сети «Интернет»

2.4.2. Ведение и развитие групп в социальных сетях

2.4.3 Разработка и распространение рекламно-информационных материалов по вопросам деятельности Регионального Консультационного центра

2.4.4 Публикации в средствах массовой информации

2.4.5 Проведение информационных и тематических онлайн-эфиров по вопросам деятельности РКЦ

2.5. Организация и проведение обучения специалистов Регионального Консультационного Центра

2.6. Осуществление мониторинга качества, специфики обращений и охвата консультационной поддержкой родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей

2.6.1. Единая информационная система регистрационных данных

2.6.2. Обеспечение контроля качества деятельности Регионального Консультационного Центра

3. Описание модели реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)

4. Площадки для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг) (адрес, площадь помещений, транспортная доступность для населения)

5. «Дорожная карта» на 2022 год для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)

6. Уровень материально-технической оснащенности организации

Актуальность проекта

Важнейшая задача государственных и общественных институтов на среднесрочную перспективу - создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года).

Воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе нравственных ценностей Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций в условиях семейного образования и воспитания – важнейшая

задача современного государства и всей системы образования. При этом особое значение имеет просветительская работа с родителями (законными представителями) детей, оказание востребованной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Необходимость и востребованность данной помощи на территории Ленинградской области обусловлены:

– недостаточной доступностью услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, имеющим детей, в разных муниципальных районах региона;

– трудностями, возникающими у родителей при воспитании, обучении детей, потребностью в помощи различных специалистов по вопросам укрепления и сохранения здоровья детей, их всестороннего развития, обучения, предупреждения и коррекции нарушений в познавательном, речевом, физическом, эмоционально-личностном и поведенческом плане.

Ключевой задачей проекта является внедрение в Ленинградской области территориально-распределенной модели информационно-просветительской поддержки родителей, включающей создание сети консультационных пунктов в структуре Регионального Консультационного Центра, в том числе в дошкольных образовательных и общеобразовательных организациях, обеспечивающих получение родителями детей дошкольного возраста методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

Реализация представленного проекта позволит существенно повысить эффективность системы родительского просвещения и семейного воспитания в Ленинградской области, доступность психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, что в целом обеспечит решение задач, поставленных Президентом Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации №204 от 7 мая 2018 г.).

1. Организационно-правовая модель реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)

Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

гражданам, имеющим детей, осуществляется в условиях Регионального Консультационного Центра Ленинградской области.

Региональный Консультационный Центр создается на базе Государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Ленинградский областной институт развития образования» (далее – ГАОУ ДПО «ЛОИРО») как обособленное структурное подразделение. В соответствии с Уставом ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (утвержден Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области от 01.04.2015 №763-р), предоставление консультационных и методических услуг, оказание консультационной помощи гражданам (п. 2.3.7) является основным видом деятельности Института.

Организация работы Регионального Консультационного Центра планируется в форме консультационно-методического центра с расширенной сетью базовых опорных площадок в муниципальных районах Ленинградской области, реализующих мероприятия по взаимодействию с родительской общественностью.

Целью деятельности Регионального Консультационного Центра является оказание вариативных форм методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, а также создание условий для раннего развития детей дошкольного возраста, реализации программы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, получающих дошкольное образование в семье.

Основные задачи:

– создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;

– обеспечение доступности и реализация услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей;

– поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей (законных представителей) детей в учебно-воспитательный процесс;

– 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, осуществлению адресной помощи семьям, имеющим детей;

– широкое информирование родительской общественности Ленинградской области о возможностях получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи и существующих мерах государственной поддержки семей в рамках реализации национального проекта «Образование».

Модель организации Регионального Консультационного Центра по оказанию услуг родителям (законным представителям) детей и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи строится на основе интеграции деятельности единого Регионального Консультационного Центра (далее – РКЦ) и базовых опорных площадок (далее – БОП), открытых в качестве муниципальных отделений консультационного центра на базе организаций Ленинградской области, осуществляющих комплекс мероприятий по консультированию и оказанию психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних детей в муниципальных районах Ленинградской области.

Структура регионального консультационного центра представляет собой широкую интеграционную сеть площадок в муниципальных районах Ленинградской области. **В качестве основной площадки** – единый региональный консультационный центр на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (как небособленное структурное подразделение). **В качестве дополнительных площадок** – включение в структуру регионального консультационного центра не менее 30 базовых опорных площадок (консультационных пунктов) в организациях разных муниципальных районов Ленинградской области. Создание и функционирование сети консультационных площадок в составе РКЦ необходимо для более широкого охвата

консультационной помощью родительской общественности, для обеспечения территориальной доступности оказываемой услуги в разных районах Ленинградской области.

РКЦ осуществляет свою деятельность во взаимодействии с Министерством просвещения Российской Федерации, Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области, муниципальными органами управления образованием, образовательными организациями, педагогическими, социальными, общественными и другими организациями по вопросам своей компетенции.

На рис. 1 представлена схема взаимодействия единого Регионального Консультационного Центра (РКЦ) с вышестоящими организациями, с базовыми опорными площадками (БОП) и социальными партнерами, родительской общественностью. Консультационного Центра (РКЦ) с вышестоящими организациями, с базовыми опорными площадками (БОП) и социальными партнерами, родительской общественностью.



Рис. 1. Схема взаимодействия единого Регионального Консультационного Центра с вышестоящими организациями, базовыми опорными площадками, социальными партнерами и родительской общественностью

Основные функции Регионального Консультационного Центра (ГАОУ ДПО «ЛОИРО»):

- разработка нормативной, статистической и отчетной документации, регулирующей деятельность РКЦ и БОП;
- организация и обеспечение работы БОП в форме консультационных пунктов РКЦ, реализующих мероприятия по методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям;

- организация и осуществление комплекса информационных услуг о деятельности РКЦ и БОП;
- осуществление подбора и привлечение специалистов, имеющих соответствующий опыт консультирования и квалификацию, из числа сотрудников ГАОУ ДПО «ЛОИРО» и других организаций для обеспечения функционирования, реализации целей, задач и функций РКЦ;
- осуществление эффективного использования средств, выделяемых на функционирование РКЦ;
- разработка научно-методического обеспечения программ повышения квалификации (стажировки) педагогических и социальных работников РКЦ и БОП;
- организация обучения и повышения квалификации (стажировки) педагогических и социальных работников РКЦ и БОП в очно-заочных, заочных и дистанционных формах: обучение по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, семинары, коллоквиумы, семинары-совещания, конференции, видеоконференции и др.;
- осуществление методического и информационно-технического сопровождения консультационной деятельности;
- проведение мониторинговых исследований по оценке количества, специфики и качества консультационных услуг;
- предоставление отчетной документации по вопросам деятельности РКЦ и БОП.

Функции Базовых опорных площадок (БОП) в составе РКЦ:

- разработка нормативной документации, регулирующей деятельность БОП;
- определение порядка организации, комплектования и состава участников деятельности БОП;
- создание материально-технических, информационно-методических, кадровых условий для практического взаимодействия с родительской общественностью;
- организация и обеспечение деятельности консультативного пункта, проведение мероприятий по консультированию родителей (законных представителей) детей;

– участие в формировании банка отчетной документации и информации о состоянии развития своего направления деятельности.

Все площадки РКЦ (основная и дополнительные) осуществляют комплекс консультационных услуг для родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Организация деятельности РКЦ на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» не приводит к изменению организационно-правовой формы, типа и вида образовательного учреждения.

РКЦ на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» в своей деятельности руководствуется:

– Указом Президента РФ от 07.05.2018 №204 «О национальных целях и задачах развития РФ на период до 2024 года»;

– национальным проектом «Образование» (паспорт утвержден президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24.12.2018 №16);

– Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 24.06.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

– Гражданским кодексом Российской Федерации;

– Семейным кодексом Российской Федерации;

– Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Стратегией развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.05.2015 №996-р;

– Государственной программой Ленинградской области «Современное образование Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14.11.2013 №398;

– Методическими рекомендациями, утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № Р-26, по организации процесса 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;

– Уставом ГАОУ ДПО «ЛОИРО»;

– локальными нормативными актами ГАОУ ДПО «ЛОИРО», положением о Региональном Консультационном Центре Ленинградской области.

2. Описание конкретных мер, форм, порядка, условий оказания услуг, в т.ч. порядка информирования родителей (законных представителей)

2.1 Основные направления деятельности Регионального Консультационного Центра

Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь на базе Регионального Консультационного Центра оказывается родителям (законным представителям) детей с целью обеспечения раннего развития детей дошкольного возраста, реализации программы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, имеющим детей, в том числе получающих образование в семье, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Деятельность Регионального Консультационного Центра предполагает организацию следующих мероприятий:

– создание на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» штатной (внештатной) организационной структуры, осуществляющей организацию, управление и координацию процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних детей;

– включение в структуру Регионального Консультационного Центра не менее 30 базовых опорных площадок, функционирующих в организациях Ленинградской области и осуществляющих оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних детей на территории муниципальных образований Ленинградской области;

– нормативно-правовое обеспечение деятельности Регионального Консультационного Центра и базовых опорных площадок;

– подготовка и обеспечение площадок для организации консультативной помощи родительской общественности (оснащение необходимыми расходными и канцлерскими товарами, закупка мебели и оборудования, компьютерной техники и т.п.);

– организация и проведение обучения по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации специалистов, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) несовершеннолетних детей;

– подготовка и осуществление комплекса информационных услуг о деятельности Регионального Консультационного Центра и базовых опорных площадок (ведение и развитие информационного ресурса в сети «Интернет», разработка и изготовление рекламно-информационных материалов, осуществление информационной рассылки, публикации в средствах массовой информации, ведение тематических групп в социальных сетях и т.п.);

– осуществление комплекса услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей (проведение не менее 20 000 консультаций в различных форматах);

– осуществление методического и информационно-технического сопровождения консультационной деятельности (разработка тем и основных вопросов для консультационных мероприятий; формирование перечня (плана) актуальных мероприятий для родителей; разработка методических материалов для размещения на информационных ресурсах и проведения консультирования; разработка обучающих видеороликов; разработка и обеспечение функционирования

электронной формы записи на прием в режиме «одного окна», формы отчетности и др.);

– проведение ежемесячного мониторинга качества, специфики обращений и охвата консультационной поддержкой потребителей услуг.

В 2018- 2019 гг. на территории Ленинградской области были организованы 5 консультационных пунктов (базовых опорных площадок) в составе РКЦ, в 2020-2021 гг. 10 консультационных пунктов на территориях 7-ми муниципальных районов, в 2022 году планируется расширение количества консультационных пунктов в 10-15 муниципальных районах Ленинградской области в составе РКЦ до 30 единиц.

2.2. Описание основных форм оказания услуг

Формы предоставления услуги:

– очная консультация – осуществляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья и лиц с инвалидностью;

– дистанционная консультация – оказывается специалистами РКЦ и/или БОП РКЦ по запросу Получателя услуги с использованием доступных онлайн и офлайн дистанционных сервисов (телефонной связи, Интернет-соединения и других).

– выездная консультация проводится специалистами РКЦ и/или БОП РКЦ в выделенном для проведения консультации помещении или в исключительных случаях по месту жительства Получателя услуги (преимущественно для лиц с ограниченными возможностями здоровья и лиц с инвалидностью);

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

2.3. Описание порядка и условий оказания услуг

2.3.1 Порядок обращения за получением услуги

Заявителями и Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка (несовершеннолетних лиц), а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Заявитель, Получатель).

Услуга предоставляется специалистами (консультантами) РКЦ и БОП РКЦ на безвозмездной основе.

Срок ожидания услуги для Получателя с момента подачи соответствующего обращения в РКЦ и БОП РКЦ (подачи заявления) составляет не более 10 дней при соблюдении следующих условий:

- письменное обращение;
- устное обращение по телефону;
- электронная заявка (в том числе в формате «единое окно записи»)

Письменное обращение может осуществляться Заявителем лично, направлено почтовым отправлением и/или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона Заявителя и электронный адрес.

Устное обращение подразумевает посещение РКЦ и/или БОП РКЦ или использование телефонной связи для подачи обращения.

Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте РКЦ.

Все обращения (запросы, заявления) Заявителей записываются и регистрируются в журнале обращений (консультаций) сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации обращений, не позднее 3 дней после его поступления в РКЦ и/или БОП РКЦ с последующим формированием и направлением заявления на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги (ведение журнала и заявления на консультацию возможно в электронном виде).

Сотрудники РКЦ и/или БОП РКЦ не вправе требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ленинградской области;
- представления дополнительных документов и информации, в том числе документов и информации, которую Заявитель не готов предоставить.

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.

В зависимости от предварительного запроса Получателя услуги РКЦ и/или БОП РКЦ подбирает соответствующего исполнителя (специалиста) – консультанта, при этом Получатель услуги вправе заранее выбрать соответствующего специалиста.

В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению РКЦ и/или БОП РКЦ в пределах его возможностей.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению РКЦ и/или БОП РКЦ с согласия либо по инициативе Получателя услуги.

Информация о специалистах, осуществляющих консультирование размещается на официальном сайте РКЦ для осуществления информированного выбора Получателями услуги, а также на информационных стендах и других источниках информации.

Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

В РКЦ и/или БОП РКЦ имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум три категории времени получения консультации:

- получение консультации в рабочее время в рабочий день;
- получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день;
- получение консультации в нерабочий день (выходной, но не праздничный день).

2.3.2 Порядок оказания услуги «очная консультация»

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

Помещение располагается преимущественно 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 консультанту (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.

Время ожидания услуги при наличии соответствующей подтвержденной записи на консультацию не может превышать 15 минут от назначенного времени.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется Получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается родителем (законным представителем) ребенка заранее. При этом РКЦ и/или БОП РКЦ создает условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка в соответствующей зоне.

Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию услуги консультантом (специалистом), а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

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.

Индивидуальное устное информирование каждого Заявителя осуществляется не менее 45 минут (с учетом очередности). Оказание услуг двум гражданам в одном помещении для проведения консультации одновременно не допускается.

Консультант (специалист) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

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 РКЦ и/или БОП РКЦ, включая привлеченных специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление услуги, обязан сделать запись в журнале обращений в РКЦ и/или БОП РКЦ и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для Заявителя, но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Результатом оказания услуги является предоставление Заявителю устной информации об услуге лично.

2.3.3 Порядок оказания услуги «дистанционная консультация»

Дистанционная консультация оказывается по выбору Получателя услуги посредством доступных онлайн и офлайн дистанционных сервисов:

– телефонной связи (стационарной, мобильной) (по согласованию с родителями);

– электронной почты (по согласованию с родителями);

– сервисов видеосвязи (каналов вебинарной связи РКЦ, платформ для проведения видеоконференций и других);

– предоставления персонального доступа к различной методической информации (подборке аудио-, видео- или текстовых материалов) на официальных ресурсах РКЦ в сети Интернет (по согласованию с родителями).

Во время дистанционных консультаций Получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудиосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации специалист РКЦ и/или БОП РКЦ дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

Консультант (Специалист) должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой (например, как открыть файл – техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем РКЦ и/или БОП РКЦ,

включая лиц, не являющихся работниками РКЦ и не обладающих квалификацией технических специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны РКЦ и/или БОП РКЦ, то РКЦ и/или БОП РКЦ 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.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование РКЦ и/или БОП РКЦ.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги состоявшейся консультации.

При подготовке информации (подборки информации) по соответствующему запросу в рамках дистанционного консультирования посредством оффлайн сервисов специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо – ответ, содержащее информацию об услуге, регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и направляется Заявителю.

Результатом выполнения процедуры является предоставление Заявителю устной, письменной и аудиовизуальной информации дистанционно.

2.3.4 Порядок оказания услуги «выездная консультация»

Выездная консультация представляет собой консультацию в выделенном для проведения консультации помещении (например, в помещении образовательной организации, учреждения здравоохранения и/или культуры, административном здании) либо в исключительных случаях по месту жительства Получателя услуги.

Решение о проведении выездной консультации предоставляется по решению РКЦ и/или БОП РКЦ:

- преимущественно для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и лиц с инвалидностью;
- многодетным семьям;
- группе граждан, проживающих вне пределов транспортной доступности РКЦ и/или БОП РКЦ и др.

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.

Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций.

2.3.5 Создание условий для организации консультативной помощи

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, на каждой из площадок (БОП) РКЦ обеспечено наличие следующих зон (основных помещений):

1) **Помещения для оказания услуги**, которые оснащены необходимой мебелью (для специалиста и получателя услуги), оборудованием, компьютером, демонстрационным экраном, иметь выход в Интернет для проведения индивидуальной консультации в очном и дистанционном формате.

2) **Зона ожидания** для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди. Данная зона также оснащена необходимой мебелью (столы, стулья) и оборудована для размещения информационных материалов о деятельности РКЦ и материалов по вопросам воспитания и обучения детей.

3) **Зона ожидания для детей** получателей услуги. Данная зона организована как в помещении для оказания услуги, так и в иных помещениях (для случаев, когда нахождение ребенка в момент проведения консультации не представляется возможным). Зона ожидания для детей оснащена детской мебелью, игрушками, детскими играми для детей разного возраста.

2.3.6 Документационное обеспечение деятельности Регионального Консультационного Центра

Деятельность РКЦ регулируется следующими локальными актами:

- Положение о Региональном Консультационном Центре;
- Положение о базовой опорной площадке Регионального Консультационного Центра;
- Порядок оказания консультационных услуг родителям (законным представителям) детей в Региональном Консультационном Центре.

В качестве сопроводительной и отчетной документации в систему деятельности РКЦ вводятся следующие документы:

- заявление родителей (законных представителей) детей на консультацию (бумажная или электронная форма);
- электронная база обращений (электронная форма);
- база учета родителей (законных представителей) детей, обратившихся за консультативной помощью (электронная форма);
- анкета для родителей (законных представителей) детей по оценке качества оказания консультационной помощи.

Организация деятельности БОП осуществляется на основании договоров возмездного оказания работ (услуг), заключенных между ГАОУ ДПО «ЛОИРО» и БОП, а также привлеченных специалистов.

Взаимоотношения с педагогическими и социальными работниками, оказывающими услуги в рамках деятельности РКЦ, оформляются следующими способами:

- в случае занятия штатной должности на условиях трудового договора;
- без занятия штатной должности на условиях заключения гражданско-правового договора об оказании услуг.

Взаимоотношения РКЦ и родителей (законных представителей), обратившихся за консультативной помощью, регулируются заполнением заявления на консультацию и указанием необходимой информации, а также подтверждением согласия на распространение персональных данных. Форма заявления представлена на рис. 2.

ЗАЯВЛЕНИЕ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ в Региональный Консультационный Центр Ленинградской области		[] Номер заявки
Дата обращения	[]	
Фамилия, Имя, Отчество	[]	
Контактный телефон	[]	
Эл. почта (E-mail)	[]	
Возраст ребенка (год рождения)	[]	
Район проживания	<input type="checkbox"/> Бокситогорский <input type="checkbox"/> Волосовский <input type="checkbox"/> Волховский <input type="checkbox"/> Всеволожский <input type="checkbox"/> Выборгский <input type="checkbox"/> Гатчинский <input type="checkbox"/> Кингисеппский	<input type="checkbox"/> Кировский <input type="checkbox"/> Лодейнопольский <input type="checkbox"/> Ломоносовский <input type="checkbox"/> Лужский <input type="checkbox"/> Подпорожский <input type="checkbox"/> Приозерский
	<input type="checkbox"/> Сланцевский <input type="checkbox"/> Сосновоборский ГО <input type="checkbox"/> Тихвинский <input type="checkbox"/> Тосненский <input type="checkbox"/> Санкт-Петербург <input type="checkbox"/> Другое _____	
Есть необходимость в обеспечении присмотра за ребенком на время получения консультации?	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	
Желаемый вид консультации	<input type="checkbox"/> очно (на базе мун. отделения) <input type="checkbox"/> дистанционно (по телефону, эл. почте и т.п.)	
Причина обращения	[]	
<p>В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» дано согласие на обработку, в том числе автоматизированным способом персональных данных родителей (законных представителей) несовершеннолетнего, а также самого несовершеннолетнего родителя (законного представителя), которого я являюсь, ГАОУ ДПО «ЛЮИРС» (далее – РКЦ), расположенного по адресу: Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 25А, лит. А, осуществляющему консультационную деятельность.</p> <p>Целью обработки персональных данных родителей (законных) представителей и данных несовершеннолетнего ребенка может быть только обеспечение деятельности РКЦ базовой опорной площадки РКЦ (далее – БОП) и его взаимодействие с РКЦ Комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области.</p> <p>Я даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении администрации БОП, в том числе и даю право на сбор, хранение, обработку, изменение, использование, уточнение представленных данных.</p> <p>Распространение персональных данных может осуществляться, в том числе в сети Интернет, в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в целях организации и ведения консультационной деятельности; - при включении данных в реестры, отчеты, своды, предусмотренные законодательством РФ и направляемые РКЦ органам государственной и муниципальной власти, а также Учредителю, прокуратуре, правоохранительным органам, суду; - при включении данных, в т.ч. фото и инфографические материалы РКЦ, публикации, для распространения на сайте, в группах в сети Интернет, и СМИ в рамках деятельности РКЦ. <p>Согласие действительно с даты заполнения заявки до окончания взаимодействия. Мне разъяснено право отозвать данное мое согласие на распространение персональных данных.</p>		
Подпись заявителя	[]	Ф.И.О. []
<p>Муниципальное отделение []</p> <p>Дата проведения консультации []</p> <p>Характеристика семьи <input type="checkbox"/> неполная семья <input type="checkbox"/> семья с ребенком с ОВЗ <input type="checkbox"/> многодетная семья <input type="checkbox"/> гражданские, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечительства родителей <input type="checkbox"/> молодая семья <input type="checkbox"/> приемная семья</p> <p>Заявитель обратился за помощью впервые? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет</p> <p>Заявитель пришел на консультацию с ребенком? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет</p> <p>Откуда узнал информацию о центре <input type="checkbox"/> сайт РКЦ в сети Интернет <input type="checkbox"/> информация / рекламные материалы на транспорте <input type="checkbox"/> страница БОП / РКЦ в соц. сети <input type="checkbox"/> информация / рекламные материалы в учрежденных административных и соц. служб <input type="checkbox"/> реклама в сети Интернет <input type="checkbox"/> другое _____ <input type="checkbox"/> родственники / знакомые <input type="checkbox"/> социальная образовательная организация, которую посещает ребенок.</p> <p>Дата рождения ребенка []</p> <p>Пол ребенка <input type="checkbox"/> мужской <input type="checkbox"/> женский</p> <p>Ребенок <input type="checkbox"/> Посещает образовательную организацию (детский сад / школу и т.п.) <input type="checkbox"/> Не посещает образовательную организацию (детский сад / школу и т.п.)</p> <p>Причина обращения <input type="checkbox"/> Вопросы воспитания и возрастного развития <input type="checkbox"/> Вопросы развития и коррекционной помощи детям с ОВЗ <input type="checkbox"/> Внутрисемейные проблемы <input type="checkbox"/> Проблемы социализации (в т.ч. адаптации) <input type="checkbox"/> Проблемы психологического характера у детей дошкольного возраста <input type="checkbox"/> Вопросы организации образования <input type="checkbox"/> Проблемы познавательного характера у детей дошкольного возраста <input type="checkbox"/> Вопросы профориентации <input type="checkbox"/> Трудности в процессе обучения (не справляется с образовательной программой) <input type="checkbox"/> Вопросы здоровьесбережения и безопасности <input type="checkbox"/> Поведенческие проблемы <input type="checkbox"/> Социальные подростковые проблемы (адаптационное поведение) <input type="checkbox"/> Коммуникативные проблемы (проблемы общения) <input type="checkbox"/> Другое _____</p> <p>Вид оказанной помощи <input type="checkbox"/> псих.-педагогическая <input type="checkbox"/> методическая <input type="checkbox"/> консультативная</p> <p>Формат консультации <input type="checkbox"/> очно на месте БОП <input type="checkbox"/> очно на выезде <input type="checkbox"/> дистанционно</p> <p>Время (продолжительность) оказания очной услуги []</p> <p>Средство связи <input type="checkbox"/> телефон <input type="checkbox"/> эл. почта <input type="checkbox"/> видеосвязь <input type="checkbox"/> соц. сети <input type="checkbox"/> другое _____</p> <p>Удовлетворенность заявителя качеством услуги <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10</p> <p>Рекомендации []</p> <p>Ф.И.О. консультанта []</p> <p>Подпись консультанта []</p>		

Рис. 2. Форма заявления родителей (законных представителей) на консультацию в Региональный Консультационный Центр

2.4. Порядок информирования родителей (законных представителей)

Система информирования о деятельности РКЦ включает:

1. ведение и развитие официального сайта в сети «Интернет» для информационного, методического и консультационного сопровождения родительской общности;
2. ведение и развитие групп в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграм, Телеграм и др.);
3. разработку, изготовление и распространение рекламно-информационных материалов для информирования родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей по вопросам деятельности РКЦ;
4. публикации в средствах массовой информации (региональных и районных газетах);
5. проведение информационных и тематических онлайн-эфиров (трансляций,

стримов) по вопросам деятельности РКЦ, по актуальным вопросам воспитания и обучения детей для популяризации услуг РКЦ и родительского просвещения.

2.4.1. Ведение и развитие официального сайта Регионального Консультационного Центра в сети «Интернет»

Основным элементом системы информационной поддержки деятельности РКЦ и информирования родителей (законных представителей) о деятельности центра является **сайт РКЦ в сети «Интернет»**. Информационный ресурс РКЦ (<http://rkc47.ru/>) был создан в 2020 году в рамках реализации гранта из федерального бюджета в форме субсидий на реализацию мероприятия по государственной поддержке некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

Единый информационный ресурс РКЦ представляет собой информационно-методический ресурс для родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей, на котором реализованы следующие функции (рис. 3).



Рис. 3. Основные возможности информационно-методического сайта Регионального Консультационного Центра

Ключевыми разделами для родителей (законных представителей) детей являются: «Отделения» (полная информация о БОП), «Полезные материалы» (размещение и постоянное обновление видеороликов и методических материалов по актуальным вопросам воспитания детей), а также «Записаться на консультацию».

Именно в разделе «Записаться на прием» реализована функция записи родителей (законных представителей) на прием в РКЦ в формате единого окна, заполнив основные данные и выбрав форму консультации и наиболее удобную площадку для визита.

В 2022 году наряду с техническим обновлением размещенного материала планируется расширение сведений и информации о вновь создаваемых БОП и специалистах, осуществляющих консультирование родителей (законных представителей), обновление структуры раздела «Полезные материалы» для расширения возможности получения дистанционной консультации посредством изучения размещенных материалов для всех категорий потребителей, размещение разделов для анкетирования по качеству оказания консультационных услуг.

Представленный информационный ресурс в сети «Интернет» обеспечивает не только информационное сопровождение деятельности РКЦ, но и позволяет осуществлять методическую поддержку родителей (законных представителей), выбрать целевые мероприятия и структурное подразделение, записаться на прием. При этом наравне с единым сайтом РКЦ возможно создание и отдельных сайтов (страниц) структурных подразделений центра для более конкретного информирования родителей (законных представителей) по направлениям деятельности БОП, ведения адресных и персональных форумов поддержки заявителей.

2.4.2. Ведение и развитие групп в социальных сетях

Особым каналом адресного информирования современных родителей о деятельности РКЦ является **социальные сети**. В рамках деятельности РКЦ ведется работа по постоянному информированию потенциальных заявителей о тематическим мероприятиях РКЦ в группе ВКонтакте. Также каждой БОП создается и осуществляется постоянное обновление страницы (тематической группы) в социальной сети ВКонтакте для информирования, проведения опросов, записи на прием и проведения дистанционного консультирования. В 2022 году планируется ведение и развитие групп в Инстаграм и Телеграм для более широкого охвата родителей (законных представителей) информацией о деятельности РКЦ и обеспечения разнообразных форматов обратной связи и обмена мнениями.

2.4.3 Разработка и распространение рекламно-информационных материалов по вопросам деятельности Регионального Консультационного центра

Обеспечение широкого информирования родителей о деятельности РКЦ и возможностей получения бесплатно консультации у специалистов является одной из

приоритетных задач деятельности РКЦ. Таким дополнительным элементом системы информационной поддержки и информирования родителей (законных представителей) детей о деятельности центра непосредственно в месте проведения приема (или в зоне ожидания) является обязательная установка **информационных стендов**, которые содержат следующую актуальную информацию:

- Описание основных направлений деятельности РКЦ;
- Основные документы, регламентирующие его деятельность (в том числе шаблон заявления для родителей (законных представителей));
- Сотрудники РКЦ и график работы;
- Порядок оказания консультационной помощи;
- Контакты и информационные ресурсы РКЦ.

С целью поиска и информирования потенциальных родителей (законных представителей) детей, не посещающих образовательные организации, необходимо **осуществление системных информационных рассылок** писем на электронные адреса социальных партнеров, в том числе с помощью органов управления образованием, а также организация **распространения бумажной или электронной информационно-рекламной продукции**.

2.4.4 Публикации в средствах массовой информации

Актуальным и востребованным способом рекламирования деятельности РКЦ является **публикация информационных материалов в средствах массовой информации** (региональных и муниципальных печатных и электронных изданиях, на сайтах органов управления образованием, образовательных и социальных организаций, в социальных сетях и др.).

2.4.5 Проведение информационных и тематических онлайн-эфиров по вопросам деятельности РКЦ

Проведение социалистами РКЦ **онлайн-эфиров (трансляций, стримов)** по актуальным вопросам воспитания и обучения детей для популяризации услуг РКЦ и родительского просвещения. Популярной формой привлечения родителей (законных представителей) стали онлайн трансляции на YouTube-канале РКЦ эфиров «Консультационный час», в ходе которых освещаются темы наиболее популярных

родительских запросов и параллельно рекламируются услуги РКЦ.

2.5. Организация и проведение обучения специалистов

Регионального Консультационного Центра

Организация и проведение обучения специалистов РКЦ и БОП предполагает:

– разработку (обновление) не менее одной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации объемом не менее 72 часов для педагогических и социальных работников Ленинградской области по тематике реализации основных видов деятельности РКЦ;

– обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации специалистов РКЦ (педагогических и социальных работников), задействованных в оказании психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних детей;

– организация и проведение обучающих мероприятий для педагогических и социальных работников РКЦ (вебинары, мастер-классы, методические совещания, консультации и др.).

2.6. Осуществление мониторинга качества, специфики обращений и охвата консультационной поддержкой родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей

2.6.1. Единая информационная система регистрационных данных

С целью оптимизации деятельности РКЦ при выборе организационной модели с БОП особо важно обеспечить сбор и систематизацию регистрационных данных родителей (законных представителей) в единой информационной системе. Для этого наиболее рационально использование сервисов сбора и обобщения электронных баз, позволяющих удаленное заполнение данных в сети «Интернет», а также автоматическую обработку информации.

Структура формы электронной (самостоятельной) записи на консультацию в РКЦ:

- Фамилия, Имя, Отчество
- Контактный телефон

- Эл. почта (E-mail)
- Возраст ребенка (дата рождения)
- Пол ребенка
- Район проживания
- Откуда узнали информацию о центре
- Желаемый вид консультации (очно или дистанционно)
- Есть ли необходимость в обеспечении присмотра за ребенком на время получения консультации? (да или нет)
 - Какое муниципальное отделение Вам удобно для консультации (список всех площадок РКЦ)
 - Причина обращения (свободная форма)
 - Подтверждение согласия на обработку персональных данных в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

Специалисты РКЦ ведут унифицированные формы регистрации обращений родителей (законных представителей), позволяющие не только систематизировать данные по различным признакам, но и вести базу заявителей. Примерная форма электронной базы обращений представлена в Таблице 1. Примерная форма электронной базы родителей (законных представителей), обратившихся в РКЦ, представлена в Таблице 2.

Анализ данных электронной базы позволяет определить процентное соотношение родителей (законных представителей) в зависимости от возраста ребенка; долю заявителей, дети которых не посещают образовательную организацию; основные причины обращения; основные направления и наиболее распространенные формы оказанной помощи.

2.6.2. Обеспечение контроля качества деятельности Регионального Консультационного Центра

Реализация консультационной деятельности на площадках РКЦ требует обеспечения системного контроля качества оказываемых услуг родителям (законным представителям) детей. Именно с этой целью в деятельности РКЦ используется несколько эффективных направлений оценки деятельности РКЦ:

- опрос заявителей посредством портала Растимдетей.рф (рассылка соответствующих писем со ссылкой на опрос в соответствии с Методикой Минпросвещения Российской Федерации);

- опрос заявителей консультантом сразу после проведения консультации (необязательный вопрос: «Оцените удовлетворенность качеством оказанной услуги», оценка по 10-ти балльной шкале);

- дистанционный опрос заявителей после проведения консультации (рассылка ссылки на анонимный электронный опрос, вопросы разработаны в полном соответствии с Методикой Минпросвещения Российской Федерации)

- выборочный опрос заявителей из базы родителей (законных представителей) детей, обратившихся в РКЦ, посредством дистанционных сервисов (телефон, эл. почта и др.) для проверки и уточнения информации.

Использование собственных каналов опроса родителей о степени удовлетворенности качеством предоставления услуги необходимо ввиду отсутствия полной обратной связи с федерального портала.

Разработанные форматы и каналы обратной связи позволяют оперативно отслеживать качество оказываемых услуг и способствовать совершенствованию конкретных направлений деятельности РКЦ.

3. Описание модели реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)

Содержание любого вида услуг, оказываемых родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, составляет *консультативная помощь*, представляющая собой устную консультацию в виде информирования получателя услуги *по интересующим его вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем* в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования. Консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов, непосредственно связанных с образовательной деятельностью организаций и деятельностью родителей по образованию и воспитанию детей. В ходе данных услуг помощь непосредственно детям не оказывается. Максимально возможное вовлечение ребёнка – это его присутствие в ходе консультационного процесса, если иным образом невозможно осуществить за ним присмотр во время оказания услуги.

Если запрос не связан с образованием, развитием и воспитанием детей, до сведения получателя услуги доводится информация о том, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультационной услуги и предоставляется контактная информация органов государственной власти и организаций (при наличии такой возможности), в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Консультационная услуга в соответствии с содержанием потребности родителя (законного представителя детей) может оказываться в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи.

Приоритетная цель *консультативной помощи* родителям – расширение необходимого информационного поля, объем и формат которого определяются тематикой запроса, для правильного понимания и ориентации в сущности вопроса, осознанного выбора оптимальных действий в рамках возникшей проблемы; создание

мотивационного поля, способствующего формированию осознанного родительства, побуждающего к активному включению в целенаправленный воспитательно-развивающий и обучающий процесс.

Психолого-педагогическая помощь направлена на повышение психолого-педагогической компетентности родителей и связана с вопросами обучения, воспитания детей, развития, социализации и возникающими в рамках этих направлений проблемами. Это может быть психологическое, педагогическое, социально-психологическое консультирование (возрастно-психологическое, поведенческое, семейное), так и консультации более узких специалистов (логопеда, дефектолога и пр.) Заявлена проблема, требующая более детальной проработки (обсуждение, направленное на анализ и помощь в решении существующей проблемной ситуации, обсуждение и планирование действий родителя в рамках заявленной проблемы). Психолого-педагогическое консультирование предполагает наличие у консультанта педагогического образования и опыта обучения и воспитания.

Методическая помощь (помощь в приобретении необходимых навыков и опыта развивающего взаимодействия с ребёнком, создании необходимой среды для обучения, обеспечения комфортного эмоционально-психологического климата в семье) – инструктаж по вопросам применения различных форм, методик и средств воспитания и обучения ребенка с помощью соответствующих учебно-методических материалов, помощь в выборе оптимальной методики обучения, образовательной программы и видов деятельности в соответствии с требованиями ФГОС, включая рекомендации по организации образовательного процесса; рекомендации по использованию в семейном образовании учебных и методических пособий и дидактических материалов с учетом особенностей возраста и развития ребенка и пр. Цель методической консультации — научить применять теоретические знания на практике.

Консультативная поддержка получателей услуг может также оказываться с помощью сетевых информационных ресурсов - чат, форум, сайт РКЦ, где представлена консультационная информация, методические рекомендации и

материалы по типовым вопросам, поступающим от родителей (законных представителей) при обращении в РКЦ. В том числе при организации консультационной помощи может использоваться информационная система, интегрированная в федеральный портал (по мере ее ввода в эксплуатацию).

Консультационные услуги предоставляются квалифицированным специалистом, обладающим необходимыми навыками, компетенциями и образованием. Деятельность специалиста-консультанта сопряжена с решением целого ряда вопросов, в зависимости от того с какими трудностями может столкнуться родители и семья при:

- а) организации семейного воспитания и обучения
- б) выборе формы и траектории школьного обучения
- в) желании взять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей
- г) воспитании детей с ОВЗ и инвалидностью
- д) воспитании детей с девиантным поведением
- е) в ситуации внутрисемейного конфликта
- ж) в ситуации конфликта родителей с другими участниками образовательных

отношений и др.

В функционал специалиста-консультанта входит обобщение, понимание основных препятствий, встречающихся на пути семьи в вопросах воспитания, развития, обучения и образования детей, а также оказание оперативной помощи по запросу и предоставление актуальных рекомендаций по преодолению возникших трудностей.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с индивидуальными графиками работы специалистов службы и режимом работы консультационного центра; может проводиться одним или несколькими специалистами одновременно, исходя из кадрового состава, содержания запроса, пожелания родителя. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей. После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество и доступность получения.

К критериям доступности получения услуги относятся:

- предоставление возможности записи для получения консультации не позднее 10 дней со дня осуществления записи,
- возможность выбора времени консультации,
- возможность выбора получателем консультанта и вида предоставления услуги (очная, дистанционная, выездная) с учётом ограничений, установленных службой для выездной консультации,
- возможность выбора удобного для получателя телекоммуникационного сервиса (из имеющихся в доступе службы) при оказании услуги дистанционно (в том числе с осуществлением видеосвязи при обеспечении бесперебойного интернет-соединения).

4. Площадки для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг) (адрес, площадь помещений, транспортная доступность для населения)

В 2018- 2019 гг. на территории Ленинградской области были организованы 5 консультационных пунктов (базовых опорных площадок) в составе РКЦ, в 2020-2021 гг. 10 консультационных пунктов на территориях 7-ми муниципальных районов, в 2022 году планируется расширение количества консультационных пунктов в 10-15 муниципальных районах Ленинградской области в составе РКЦ до 30 единиц:

- ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (Санкт-Петербург);
- МБУ для детей, нуждающихся в психолого-педагогической помощи «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (Гатчинский муниципальный район)
- МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида» (Гатчинский муниципальный район)
- МБДОУ "Детский сад №45 комбинированного вида" (Гатчинский муниципальный район)
- МБДОУ "Детский сад №12 компенсирующего вида" (Гатчинский муниципальный район)
- МДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №4» г.Всеволожска (Всеволожский муниципальный район)
- МОБУ «СОШ «Центр образования Кудрово» (Всеволожский район)
- МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №35» п.Бугры (Всеволожский муниципальный район)
- МДОБУ «Муринский ДСКВ №1» (Всеволожский район)
- МБДОУ «Детский сад комбинированного вида №37» (Кировский муниципальный район)
- МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Золотой ключик» (Кировский муниципальный район)
- МКДОУ «Детский сад компенсирующего вида №13 «Родничок» (Кировский муниципальный район)

- МБДОУ «Детский сад №31 г. Выборга» (Выборгский район)
- МБДОУ «Детский сад №1 г.Выборга» (Выборгский район)
- МБДОУ «Детский сад №32 г.Выборга» (Выборгский район)
- МБДОУ «Детский сад г.п. Роцино» (Выборгский район)
- МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида» (Волосовский муниципальный район)
- МДОБУ «Детский сад №8 «Сказка» комбинированного вида» г.Волхов (Волховский муниципальный район)
- МДОБУ «Детский сад №7 «Искорка» комбинированного вида» г.Волхов (Волховский муниципальный район)
- МДОБУ «Детский сад №17 «Сказка» комбинированного вида» г.Новая Ладога (Волховский муниципальный район)
- МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок» комбинированного вида» г.Волхов (Волховский муниципальный район)
- МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка» комбинированного вида» г. Сясьстрой (Волховский муниципальный район)
- МБДОУ №14 «Детский сад комбинированного вида п.Тельмана» (Тосненский муниципальный район)
- МБДОУ № 6 г. Тосно «Детский сад комбинированного вида» (Тосненский муниципальный район)
- МДОУ «Детский сад №17» (Киришский муниципальный район)
- МОУ «Приозерская начальная школа – детский сад, реализующая адаптированные образовательные программы» (Приозерский район)
- МДОУ «Детский сад Радуга» (Тихвинский муниципальный район)
- МДОУ «Детский сад Незабудка» (Тихвинский муниципальный район)
- МДОУ «Детский сад Рябинка» (Тихвинский муниципальный район)
- МДОУ «Детский сад Улыбка» (Тихвинский муниципальный район)

Подробная информация о площадках и транспортной доступности представлена в Таблице 3.

Информация о площадках Регионального Консультационного Центра

Наименование организации	Основное назначение (функция)	Юридический (фактический) адрес	Наименование и площадь помещений			Транспорт. доступность для населения
			Помещения для консультирования	Зона ожидания для посетителей	Зона ожидания для детей	
ГАОУ ДПО «ЛОИРО»	Управляющий офис (орг.- метод., информ. и техническое сопровождение, обучение специалистов, центр дистанционного консультирования)	197136, Санкт-Петербург Чкаловский пр., 25а	5 помещений общей площадью 193,4 м ² (медиатека 48,9 м ² , трансформируемая аудитория 91,7 м ² , 3 админ. помещения 52,8 м ²)	холл-рекреация на 1 этаже 209,1 м ²	холл-рекреация на 1 этаже 209,1 м ²	центр Санкт-Петербурга, высокая транспортная доступность, рядом 2 станции метрополитена, остановки общественного транспорта
МОБУ «СОШ «Центр образования «Кудрово»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188689, Ленинградская область, Всеволожский район, Кудрово, Березовая улица, дом 1	2 помещения общей площадью 50 м ² (кабинет логопеда 20 м ² , библиотека и медиатека 30 м ²)	холл 1 этажа 20 м ²	холл 1 этажа 20 м ²	центр микрорайона Новый Оккервиль, 18 км от центра Всеволожского муниципального района (новый густонаселенный район) 0,5 км от Санкт-Петербурга, высокая транспортная доступность
МДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №4»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188644, Ленинградская область, Всеволожский район, Всеволожск, ул. Вокка, д.10	3 помещения общей площадью 85,6 м ² (кабинет учителя-логопеда 5,9 м ² , кабинет педагога-психолога 2,6 м ² , музыкальный (физкультурный) зал 77,1 м ²)	рекреация на 1 этаже 94,2 м ²	рекреация на 2 этаже 84,1 м ²	центр Всеволожска (центр Всеволожского муниципального района), высокая транспортная доступность, рядом остановки городского и пригородного общественного транспорта, жилой комплекс, центральная районная больница
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 35» п. Бугры	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188660, Ленинградская область, Всеволожский район, п.Бугры	1 помещение общей площадью 47,9 м ²	холл 1 этажа 64,1 м ²	помещение физкультурного зала 36,4 м ²	1 км от Санкт-Петербурга, высокая транспортная доступность, рядом станция метро и автовокзал СПб

		ул. Шосейная 10а				
МАДОУ «Детский сад комбинированно го вида № 35» п. Бугры	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188662, Ленинградская область, Всеволожский район, Мурино, ул. Шоссе в Лаврики, д. 87/1	3 помещения общей площадью 73,2 м ²	помещение физкультурного зала 34,9 м ²	помещение физкультурного зала 34,9 м ²	1 км от Санкт-Петербурга, высокая транспортная доступность, рядом остановки общественного транспорта и крупные торговые центры
МБДОУ «Детский сад №31 г.Выборга»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188800 Ленинградская область, Выборгский район, Выборг, Приморское шоссе д. 12а	6 помещений общей площадью 161,7 м ² (кабинет заведующего 12 м ² , кабинет педагога- психолога 8,7 м ² , кабинет учителя- логопеда 8 м ² , методический кабинет – 13 м ² , муз. зал 90 м ² , информационно- методический центр 30 м ²)	холл 1 этажа 8,6 м ² и зона ожидания 9 м ² , холл 2 этажа 22 м ²	помещение физкультурного зала на 1 этаже 67 м ²	центр Южного микрорайона Выборга (центр Выборгского района), рядом остановки городского и пригородного общественного транспорта, торговый центр, школа и завод
МБУ «Центр психолого- медико- социального сопровождения, п.Новый Свет Гатчинского района	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188361 Ленинградская область, Гатчинский район, п.Новый Свет, д.72	2 помещения общей площадью 81,8 м ² (кабинет учителя- дефектолога 48,7 м ² , кабинет педагога- психолога 33,1 м ²)	холл-вестибюль на 1 этаже 83 м ² , холл-вестибюль на 2 этаже 98 м ²	холл (зона для детей) 38 м ²	8 км от центра Гатчинского муниципального района, рядом (в 30 м) остановка общественного транспорта
МБДОУ «Детский сад комбинированно го вида № 37»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187340, Ленинградская область, Кировский район, Кировск, б-р Партизанской славы, д. 13	1 помещение площадью 123 м ²	холл 31,1 м ²	холл 31,1 м ²	центр Кировска (центр Кировского муниципального района), рядом остановка общественного транспорта

МБДОУ №14 «Детский сад комбинированного вида п.Тельмана»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187032, Ленинградская область, Тосненский район, п.Тельмана д.52	4 помещения общей площадью 108,4 м ² (кабинет заведующего 9,4 м ² , кабинет доп. услуг 9,1 м ² , сенсорная комната 9,3 м ² , музыкальный зал 80,6 м ²)	холл 1 этажа 60,2 м ²	холл 1 этажа 60,2 м ² , музыкальный зал 80,6 м ²	1 км от Санкт-Петербурга, высокая транспортная доступность, рядом остановки общественного транспорта
МДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188410, Ленинградская область, Волосово, ул.Восстания, д.7	1 помещение (метод. кабинет) площадью 16,6 м ²	оборудованный холл 17,8 м ²	оборудованный холл 17,8 м ²	центр Волосово (центр Волосовского муниципального района), рядом остановки городского и пригородного общественного транспорта
МДОБУ «Детский сад № 8 «Сказка» комбинированного вида» г. Волхов	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187400, Ленинградская обл., Волхов, ул. Льва Толстого, д. 6-а	6 помещений общей площадью 152 м ² (мультимедийный центр 36 м ² , музыкальный зал 72 м ² , кабинет психолога 20 м ² , кабинет логопеда 12 м ² , кабинет тифлопедагога 12 м ²)	3 холла общей площадью 45 м ²	3 холла общей площадью 45 м ²	центр жилого массива Волхова (центр Волховского муниципального района), рядом остановки общественного транспорта
МДОБУ «Детский сад №16 «Ромашка», БОП №24	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187420, Ленинградская обл., Волховский р-н, г.Сясьстрой, ул.Петрозаводская, д.9А	1 помещение площадью 29 м ²	1 помещение площадью 15,7 м ²	1 помещение площадью 30 м ²	центр города Сясьстрой, рядом автовокзал, остановка общественного транспорта
МДОУ «Детский сад Улыбка»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187555, г. Тихвин, ул. Делегатская, дом 65	7 помещений, находящихся в отдельных группах, общей площадью 96,7 м ²	холл-рекреация на 1 этаже 10 м ²	Общий зал на 1 этаже 80 м ²	Центр города. Транспортная доступность – средняя, т.к. остановка общественного транспорта находится в на расстоянии 600-800 м.
МДОУ «Д/с Рябинка»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187553, Ленинградская область,	1 помещение общей площадью 16,4 м ²	холл-рекреация на 2 этаже 34,2 м ²	холл-рекреация на 2 этаже 113,7 м ²	город Тихвин, высокая транспортная доступность, рядом

	услуг заявителям, информационная поддержка)	Тихвин, 1-й А микрорайон, дом № 57				остановки общественного транспорта
		187556, Ленинградская область, Тихвин, 4 микрорайон, дом № 41	1 помещение общей площадью 8,9 кв.м	холл-рекреация на 2 этаже 17,6 кв.м	холл-рекреация на 2 этаже 17,6 кв.м	центр города Тихвина, высокая транспортная доступность, рядом остановки общественного транспорта
МБДОУ «Детский сад №1 г. Выборга»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188800, Ленинградская область, город Выборг, улица Сухова, дом 7-а	3 помещения общей площадью 95 м ² <i>Кабинет психолога, 2 кабинета доп. образования</i>	Кабинет на 1 этаже 34,3 м ²	Кабинет на 1 этаже 34,3 м ²	Транспортная доступность, 2 остановки общественного транспорта
Муниципальное общеобразовательное учреждение «Приозерская начальная школа – детский сад, реализующая адаптированные образовательные программы»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188760, Ленинградская область, город Приозерск, ул. Гастелло, д.3	2 помещения общей площадью 40 кв.м (комната для консультаций, адм. помещение)	Рекреация на 1 этаже 10 кв.м	Комната 10 кв.м.	Центр г. Приозерска, автобусная доступность, рядом оборудована стоянка а/машин.
МБДОУ «Детский сад г.п.Рощино»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188820, Ленинградская обл., Выборгский р-н, пос. Рощино, Садовый переулок, д.3	Кабинет 47.4м на 2 этаже	Рекреация-общей площадью 19.2м на 2 этаже	Кабинет – 51.9м на 2 этаже	Центр пос. Рощино, высокая транспортная доступность, рядом остановка общественного транспорта (автобусы), ЖД вокзал (электрички)
МБДОУ «Детский сад № 54 комбинированного вида»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188330, Ленинградская область, Гатчинский район, г.п.Сиверский,	1 помещение общей площадью 12,4 м ² (Админ.помещение 14 м ²)	холл-рекреация на 2 этаже 46,44 м ²	зал на 2 этаже 117,7 м ²	г.п.Сиверский-центр, от центра в пешей доступности, остановки обществен-ного транспорта, автобус №2

		ул.Лермонтова, д.28				
МБДОУ «Детский сад №45 комбинированно го вида» г. Гатчина	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188309, Ленинградская область, г. Гатчина, ул. Авиатриссы Зверевой, д. 12а	3 помещения общей площадью 60 м ² (ИЗО-студия 32 м ² , кабинет дефектолога 14 м ² , кабинет логопеда 14 м ²)	Холл-рекреация на 1 этаже 40 м ² Холл-рекреация на 3 этаже 20 м ²	Физкультурный зал 100 м ²	Высокая транспортная доступность, рядом остановки общественного транспорта
МКДОУ «Детский сад компенсирующе го вида №13 «Родничок»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187330, Ленинградская область, Кировский район, город Отрадное, ул.Советская, д.15	Кабинет учителя- дефектолога 13,2 м2	холл-рекреация на 1 этаже 18,6 м2	холл-рекреация на 1 этаже 18,6 м2	Центр города Отрадное, остановки общественного транспорта
МБДОУ "Детский сад №32 г. Выборга"	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188802, Ленинградская область, г. Выборг, ул. Рубежная, д.38	Кабинет педагога психолога, 15,1 м ²	«Комната сказок» - 48,8м ²	«Комната сказок» - 48,8м ²	Южный поселок, автобусы 1/6,2,9,12,13,14.
МДОУ «Д/с Незабудка»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187553, Ленинградская область, г. Тихвин, 2 микрорайон, дом 21	1 кабинет специалиста (9,5 м ²)	холл-рекреация на 1 этаже (22,3 м ²)	холл-рекреация на 1 этаже (22,3 м ²)	Центр г. Тихвин, высокая транспортная доступность, рядом автобусная остановка
МДОБУ «Детский сад №10 «Светлячок»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187401, Ленинградская область г.Волхов, ул. Расстанная д.4а	1 помещение общей площадью 11,6 м ²	холл-рекреация на 1 этаже 51,6 м ²	холл-рекреация на 3 этаже 12,5 м ²	Остановки общественного транспорта
МДОБУ «Детский сад № 17 «Сказка»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187453, Ленинградская область Волховский район г.Новая Ладога, мкр В д.27	Часть групповой комнаты площадью 16 м ²	Раздевальная групповая комната на 1 этаже, площадью 16 м ²	Часть групповой комнаты на 1 этаже, площадью 7 м ²	Жилой микрорайон, остановка общественного транспорта в 500 м

МДОУ «Детский сад №17»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187110 Ленинградская область г. Кириши, проспект Героев, д. 5а	2 помещения общей площадью 22,2 м ²	холл-рекреация на 1 этаже 16,2 м ²	помещение на 1 этаже 12,4 м ²	центр города Кириши, высокая транспортная доступность, рядом 2 остановки общественного транспорта
МДОБУ «Детский сад № 7 «Искорка»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187400, Ленинградская область, г. Волхов, Волгоградская 9-а	Кабинет площадью 12 м ²	Вестибюль – 16 м ²	Холл – 18 м ²	Остановка общественного транспорта
МБДОУ № 6 г. Тосно	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187000, Ленинградская обл., г. Тосно, ул. Чехова, д.1	1 помещение (35 м ²)	Холл на 1 этаже 15,8	Холл на 1 этаже 15,8 м ²	Высокая транспортная доступность
МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	188300, Ленинградская область, г. Гатчина, ул. Киргетова, д.5а	1 помещение общей площадью 16 кв.м.	холл на втором этаже, 14 м ²	Кабинет учителя-дефектолога 10 м ²	Центр г. Гатчины, высокая транспортная доступность, пешая доступность от остановок общественного транспорта №4, 8, 18
МДОУ «Детский сад Радуга»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187556, Ленинградская область, Тихвинский район, город Тихвин, 3 микрорайон, дом 40.	1 помещение общей площадью 23 м ²	Вестибюль	Холл	центр Тихвина, высокая транспортная доступность, рядом остановки общественного транспорта
МБДОУ «Золотой ключик»	Базовая опорная площадка (оказание услуг заявителям, информационная поддержка)	187320, Шлиссельбург Ленинградская область, Кировский район, Пролетарская д.39	5 помещений общей площадью 62,7 м ² кабинет психолога-17,6 м ² кабинет логопеда-16,5 м ² админ. Помещения-17,9 м ²	холл-рекреация на 1 этаже 5,3 м ²	холл-рекреация на 1 этаже 5,4 м ²	Шлиссельбург, транспортная доступность, рядом, остановки общественного транспорта Автобус

**5. «Дорожная карта» на 2022 год для реализации услуг
(мероприятий по реализации услуг)**

№	Действия	Сроки	Ответственный
1	Подготовлены площадки для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)		
1.1	Разработка, корректировка и утверждение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность центра	Январь 2022 г.	Комитет ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ)
1.2	Обновление и сопровождение единой информационной системы регистрационных данных (электронной базы обращений, электронных анкет и др. форм)	Январь 2022 г. – обновление, Январь-декабрь 2022 г. – сопровождение	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ)
1.3	Приобретение необходимого оборудования и расходных материалов	Январь - август 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
1.4	Подготовка и обновление информационных стендов	Январь 2022 г., обновление – ежемесячно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
1.5	Подготовка и оснащение помещений для обеспечения консультирования (зона ожидания для родителей, зона ожидания для детей, зона оказания услуг)	Январь – февраль 2022 г.,	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
2	Созданы условия для дистанционных форм оказания услуг		
2.1	Обновление и техническое сопровождение официального сайта РКЦ (обновление информации и подготовка новых информационных блоков)	Январь 2022 г. – обновление, Январь-декабрь 2022 г. – сопровождение	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
2.2	Разработка и размещение на официальном сайте РКЦ информационно-методических материалов по вопросам образования и воспитания детей	Январь 2022 г. – разработка и размещение, Обновление – ежемесячно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
2.3	Уточнение алгоритмов приема обращений, проведения консультаций в дистанционном формате, тестирование оборудования и настройка телефонной линии	Январь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
2.4	Обучение специалистов РКЦ проведению консультаций в дистанционном формате	Январь – март 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
3	Создание популяризационных медиаматериалов, в том числе видеоролика с отзывами родителей (законных представителей)		
3.1	Создание популяризационных и методических видеороликов и др. презентационных материалов	Январь-декабрь 2022 г., ежемесячно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ, КДО, КПП, БОП)
3.2	Разработка методических материалов для проведения очных и дистанционных	Январь-декабрь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)

	консультаций (видео, рекомендации, конспекты и т.п.)		
3.3	Разработка и издание информационно-рекламных материалов	Январь-март 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
3.4	Организация и проведение информационно-рекламных мероприятий, осуществление информационных рассылок, публикация информации в СМИ, социальных сетях и др.	Январь-декабрь 2022 г., ежемесячно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
3.5	Проведение информационных и тематических онлайн-эфиров для родительской общественности	Январь-декабрь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
4	Обучение специалистов		
4.1	Организация и проведение курсов повышения квалификации (объем не менее 72 часов) для специалистов РКЦ в очно-заочном формате с применением ДОТ	Январь-апрель 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (ЦСОП, КДО, КПП)
4.2	Организация и проведение обучающих мероприятий для специалистов БОП (семинары, мастер-классы, онлайн-пробы, консультации и др.)	Январь-декабрь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ, КДО, КПП)
5	Начало приема родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей		
5.1	Осуществление очной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в т.ч. выездных консультаций	Январь-декабрь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
5.2	Осуществление дистанционных форм оказания услуг	Январь-декабрь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
5.3	Обеспечение возможности дистанционной записи на прием	Январь 2022 г.	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
5.4	Ведение документации (планирование, журналы учета, формирование заявлений и др.)	Январь-декабрь 2022 г., постоянно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)
5.5	Проведение мониторинга качества и содержания деятельности РКЦ	Январь-декабрь 2022 г., ежемесячно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ)
6	Оценка качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа обратившихся за получением услуги		
6.1	Обеспечение опроса заявителей после проведения консультации посредством технической возможности федерального портала Растимдетей.рф	Январь-декабрь 2022 г., постоянно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ)
6.2	Осуществление экспресс-опроса консультантом сразу после оказания услуги	Январь-декабрь 2022 г., постоянно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)

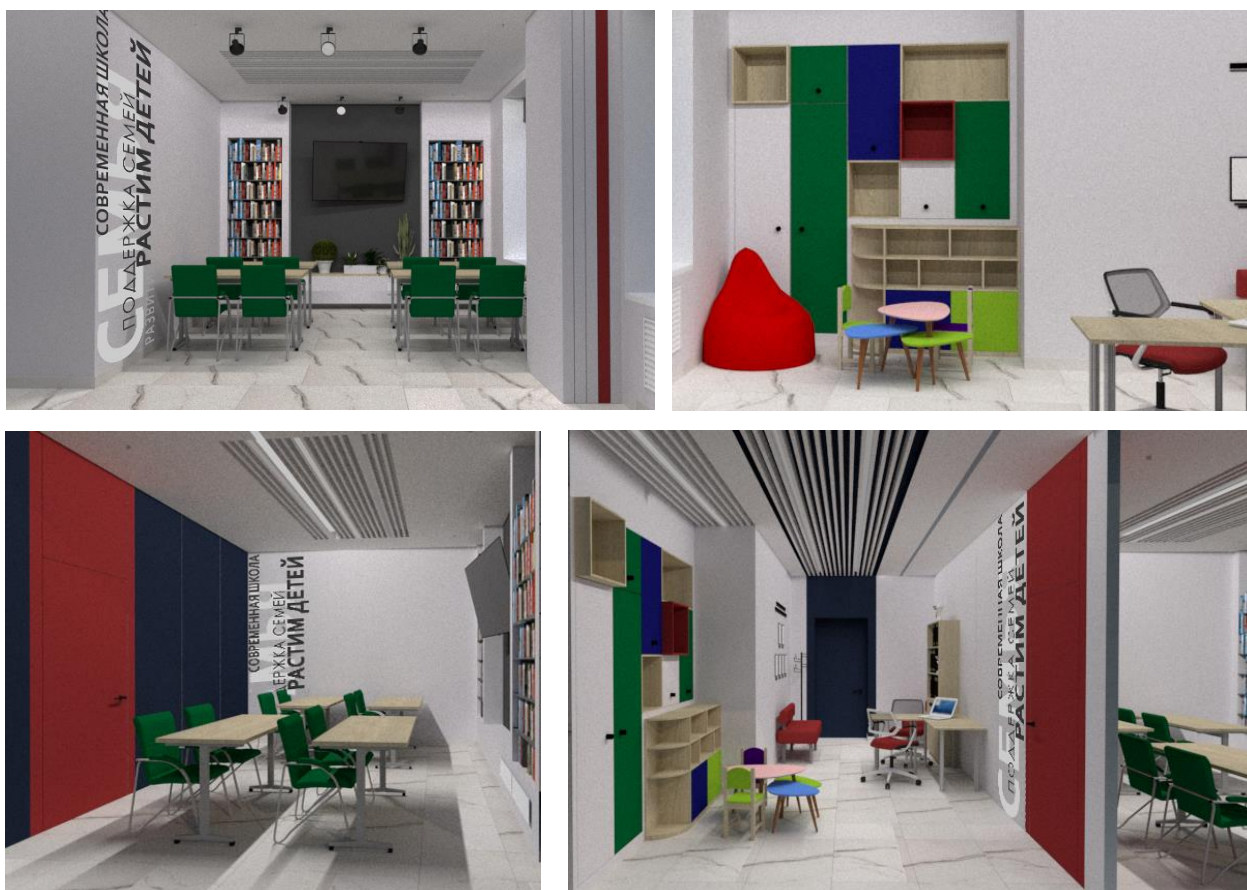
6.3	Обеспечение технической возможности оценивания качества оказанных услуг в открытом доступе в сети Интернет (рассылка ссылки на анонимный электронный опрос)	Январь-декабрь 2022 г., постоянно, Анализ данных - ежемесячно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ)
6.4	Осуществление выборочного дистанционного опроса (по телефону, эл. почте и др.) обратившихся за получением услуги	Январь-декабрь 2022 г., постоянно	ГАОУ ДПО «ЛОИРО» (РКЦ и БОП)

Условные обозначения:

- Комитет – Комитет общего и профессионального образования Ленинградской области
- ГАОУ ДПО «ЛОИРО» - Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Ленинградский областной институт развития образования»
- РКЦ – Региональный Консультационный Центр
- БОП – базовые опорные площадки Регионального консультационного центра Ленинградской области
- КДО – кафедра дошкольного образования
- КПП – кафедра педагогики и психологии

6. Уровень материально-технической оснащенности организации

ГАОУ ДПО «ЛОИРО» обладает современными материально-техническими условиями и оборудованием для реализации консультационной деятельности. В сентябре 2021 года на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» в рамках национального проекта «Образование» открывается Центр непрерывного повышения профессионального мастерства педагогических работников, который включает специальное помещение для консультирования и тьюторской поддержки, включающего все функциональные зоны в соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № Р-26. Данное помещение открыто и функционирует в штатном режиме с 2020 года.



ГАОУ ДПО «ЛОИРО» расположен в центре Санкт-Петербурга и имеет прекрасную транспортную доступность к ключевым транспортным узлам, занимает здание общей площадью 3674,0 кв. метров на правах оперативного управления.

В здании ГАОУ ДПО «ЛОИРО» имеется 16 оборудованных учебных аудиторий на 700 посадочных мест, 3 удобных конференц-залов и лекторий, современную медиатеку и несколько коворкинг-пространств, зона релаксации и психологической разгрузки посетителей.

С 2020 года 10 действующих площадок РКЦ также имеют выделенные зоны для консультирования и ожидания, имеет соответствующее техническое оснащение, приобретенное в 2020-2021 гг., в том числе за счет федеральной субсидии: ноутбуки для консультантов, аудио гарнитуры для ведения дистанционного консультирования, цветные принтеры для печати информационных и методических материалов для посетителей. Каждая площадка, участвующая в проекте с 2018 года оснащена брендированной мебелью для консультирования (стол, стулья для консультанта и посетителя, диваны и журнальные столы в зоне ожидания, шкаф и детское оборудование, включая развивающие игры для детей разного возраста), а также информационные таблички, информационные стенды и тематические роллапы. Большинство площадок имеют отдельный вход для получателей услуги с размещением информационных и навигационных табличек.



Новые площадки, планируемые к привлечению в качестве центров консультирования в муниципальных образованиях Ленинградской области в 2022 году, будут также оснащены всеми необходимыми техническими средствами, брендированной мебелью с учетом функциональных зон:

1) помещение для оказания услуги, оснащенные мебелью для специалиста и получателя услуги, необходимым компьютерным оборудованием (ноутбуком и (или) планшетом, демонстрационным экраном), подключением в высокоскоростному Интернету для ведения информационной кампании и проведения дистанционных консультаций

2) зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди. Данная зона будет оснащена комфортной мебелью (столы, стулья) и оборудованной инфозоной с размещением информационно-рекламных материалов о деятельности РКЦ, планах работы конкретной площадки.

3) зона ожидания для детей получателей услуги. В приоритетном порядке данная зона будет организована в помещении для оказания услуги, а также в иных помещениях (для случаев, когда нахождение ребенка в момент проведения консультации не представляется возможным), будет оснащена детской мебелью, игрушками, детскими играми для детей разного возраста.

Все действующие и планируемые площадки РКЦ располагаются в лучших учреждениях Ленинградской области, ведущих образовательную и консультационную деятельность, имеющих высокую транспортную доступность, доступность для маломобильных групп населения и лиц с ограниченными возможностями здоровья, хорошую материально-техническую базу, оснащенных подключением к высокоскоростному Интернету для ведения информационной кампании и проведения дистанционных консультаций, имеющих в достаточном количестве санитарные средства защиты, большой опыт участия в масштабных региональных и федеральных проектах, мотивацию для достижения высокого качества консультационной деятельности. Большинство площадок имеют отдельный вход для получателей услуги с размещением информационных и навигационных табличек.

Ожидаемые результаты реализации проекта

№ п/п	Наименование индикатора/показателя	Минимальное значение
----------	------------------------------------	----------------------

1.	Оказаны услуги 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 (единиц) в 2022 году	20 000 ед.
2.	Охват муниципальных районов ЛО	75% от общего числа

Устойчивость проекта после окончания финансирования

Одним из важнейших ожидаемых результатов проекта, кроме представленных выше индикаторов, является устойчивое продолжение оказания услуг после завершения финансирования.

Устойчивость результатов проекта «Поддержка семей, имеющих детей, в формате Регионального Консультационного Центра Ленинградской области» на базе ГАОУ ДПО «ЛОИРО» после окончания федерального финансирования обеспечивается детальной проработкой нормативно-правовых механизмов функционирования центра на территории Ленинградской области, формированием системы организационно-методического, информационного и научного сопровождения деятельности БОП в муниципальных образованиях Ленинградской области, а также высокой актуальностью и востребованностью населением оказываемых услуг с учетом специфики регионального образования, активным развитием территорий вблизи Санкт-Петербурга.

Планируемые к разработке нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность РКЦ, его взаимодействие с потенциальными потребителями услуг, а также методические рекомендации, серия рекламных и информационных материалов, наработанная база потенциальных клиентов из числа родительской общественности, созданные и оборудованные площадки для оказания консультационных услуг обладают такими качествами как переносимость, адаптируемость, воспроизводимость, и будут использованы участниками проекта и после окончания федерального финансирования для осуществления просветительской работы с родителями (законными представителями) детей, оказания востребованной психолого-педагогической, методической и

консультационной помощи населению Ленинградской области, в том числе в вопросах приема на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Таким образом, представленный проект обладает высокой устойчивостью после окончания федерального финансирования и характеризуется:

- высокой потребностью родителей (законных представителей) детей в помощи различных специалистов по вопросам укрепления и сохранения здоровья детей, их всестороннего развития, обучения, предупреждения и коррекции нарушений в познавательном, речевом, физическом, эмоционально-личностном, поведенческом плане;

- детально проработанным и апробированным в ходе проекта механизмом организации деятельности сети консультационных пунктов в разных муниципальных районах Ленинградской области;

- возможностью софинансирования за счет средств регионального бюджета, предусматриваемых для обеспечения долгосрочных государственных и региональных проектов и программ развития образования;

- развитым механизмом финансирования деятельности ГАОУ ДПО «ЛОИРО», обеспечивающим финансовую устойчивость проекта, в том числе за счет возможного привлечения софинансирования проекта за счет внебюджетных источников;

- развитым спектром профессиональных направлений деятельности ГАОУ ДПО «ЛОИРО», широкими возможностями взаимодействия и сотрудничества с муниципальными органами управления образованием, образовательными и социальными организациями, родительской общественностью Ленинградской области;

- трансляцией опыта работы РКЦ на образовательные организации Ленинградской области, привлечение других организаций и специалистов к осуществлению представленных услуг после завершения проекта на условиях сетевого взаимодействия, софинансирования деятельности;

- непрерывным повышением потенциала педагогических кадров;

– всесторонним информационным обеспечением деятельности ГАОУ ДПО «ЛОИРО».

Представленные объективные факты и условия дальнейшего развития ГАОУ ДПО «ЛОИРО», региональной системы образования позволяют обеспечить сохранение и расширение объема оказываемых услуг в ближайшие годы.