

Утверждаю
Заместитель Министра просвещения
Российской Федерации
М.Н.РАКОВА
31 мая 2019 г. N МР-78/02вн

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОКАЗАНИЮ МЕТОДИЧЕСКОЙ, ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ
(ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ОБУЧАЮЩИХСЯ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМ ПОЛУЧЕНИЕ ДЕТЬМИ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В ФОРМЕ СЕМЕЙНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Общие положения

1. Методические рекомендации по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее - помощь) родителям (**законным представителям**) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования (далее - родители) (**часть 3 статьи 64** Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), разработаны для методической поддержки организаций, оказывающих такую помощь, в части определения нормативных и организационных условий предоставления услуг, а также определения механизма оценки качества оказания услуг (далее - методические рекомендации).

2. Методические рекомендации включают в себя набор организационно-управленческих, нормативных, методических мероприятий, обеспечивающих расширение информационно-просветительской поддержки родителей через создание в том числе в дошкольных образовательных и общеобразовательных организациях специальных консультационных центров для обеспечения получения родителями детей дошкольного возраста указанной помощи, а также перечень показателей эффективности услуг и описание ожидаемых результатов.

Нормативно-правовая база

3. Условия для оказания услуг родителям создаются с учетом следующих нормативных правовых актов:

- Федеральный **закон** от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный **закон** от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- Гражданский **кодекс** Российской Федерации;
- Трудовой **кодекс** Российской Федерации;
- Семейный **кодекс** Российской Федерации;
- Федеральный **закон** от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- **Закон** Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов; санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;

- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

4. Должны учитываться также региональные правовые документы (при их наличии).

Право на получение помощи

5. Родители несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеют право на получение помощи без взимания платы, в том числе в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, если в них созданы соответствующие консультационные центры.

6. Обеспечение предоставления таких видов помощи осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставление помощи является расходным обязательством регионального уровня. Каждый регион Российской Федерации обязан тем или иным образом обеспечить доступность бесплатной помощи для любого родителя ребенка дошкольного возраста, получающего дошкольное образование в форме семейного образования, который имеет потребность в получении помощи.

7. Другие категории родителей обучающихся также могут быть заинтересованы в получении подобной помощи. Создание условий для возможности получения помощи иными категориями лиц на условиях, например, платной услуги, возможно по усмотрению органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

8. Рекомендуется четко определить объем помощи, предоставляемой бесплатно за счет средств регионального бюджета. В случае, если определяются особые права в части условий получения услуги (например, право на получение выездной консультации, право на получение консультаций в большем объеме в течение года и т.п.), рекомендуется четкое определение категорий лиц, которым предоставляются такие права.

9. Права в части получения бесплатных услуг могут быть установлены, например, для малоимущих семей, многодетных семей, молодых семей, неполных семей, семей с детьми с особыми образовательными потребностями и т.п. Определение принадлежности родителя к конкретной категории осуществляется в соответствии с нормативными актами, которые устанавливают право для соответствующих категорий лиц на получение услуг.

10. В случае, если определенные категории родителей имеют сложности с доступом к предоставляемой услуге, рекомендуется описание категорий родителей, имеющих право на получение особого формата оказания услуги. Например, лицам, достигшим пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения центра, инвалидам первой и второй групп, другим категориям лиц может быть предоставлено право на получение услуги с выездом специалиста по месту жительства родителя - получателя услуги; родителю, воспитывающему ребенка в неполной семье и являющемуся единственным законным представителем ребенка, может быть предоставлено право на получение услуги одновременно с услугой по пребыванию и присмотру за ребенком в течение времени получения услуги.

11. Документы, определяющие круг родителей - получателей услуги, категории родителей - получателей услуги и права отдельных категорий лиц в рамках получения услуги рекомендуется публично размещать на официальном сайте организации, в составе которой создается центр. Рекомендуется, чтобы данные документы являлись нормативными правовыми актами региона и были опубликованы в установленном порядке.

Организация и финансирование предоставления услуг

12. Единицей услуги рекомендуется признавать консультацию родителя ребенка, получающего однократно помощь по вопросам обучения и воспитания ребенка.

13. Одним из эффективных способов организации оказания услуг лицам, имеющим право на бесплатное их получение, является формирование субъектами Российской Федерации государственного задания для государственных учреждений субъектов Российской Федерации путем включения в него услуги

методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее - услуга) для родителей.

14. Обеспечение права родителей на получение услуги бесплатно путем формирования государственного задания государственным организациям субъектов Российской Федерации позволяет обеспечить оказание услуг оперативно, с использованием апробированного механизма работы через государственное задание, и гарантированно (поскольку государственное задание обязательно для подведомственных организаций, и отказаться от его выполнения они не имеют права; включение необходимого количества услуг в государственное задание гарантирует их оказание).

15. Для обеспечения возможности включения услуги в государственное задание необходимо обеспечить включение услуги в качестве основного вида деятельности в устав соответствующей подведомственной организации. В случае, если в уставы подведомственных организаций будет включен такой основной вид деятельности, организации также будут вправе оказывать платные услуги сверх государственного задания по этому направлению тем лицам, которые не имеют права на бесплатное их получение, и, следовательно, не входят в состав получателей услуги в рамках государственного задания.

16. Получателем платной услуги, если центром будут организованы платные услуги сверх государственного задания, может выступать любой родитель ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей. При этом получатель платной услуги не должен относиться к категории родителей детей, обеспечивающих получение ими дошкольного образования в форме семейного образования. В случае, если объем государственного задания выполнен организацией, при этом получен запрос на получение услуги родителем, который не использовал свое право на получение помощи (в установленных регионом пределах), рекомендуется корректировка государственного задания с целью реализации законного права родителя на получение помощи бесплатно в пределах государственного задания. Не рекомендуется включать данного родителя в число получателей платных услуг. Если же родитель уже получил помощь в установленных регионом пределах, допускается предоставление ему услуг сверх данных пределов на платной основе.

17. Согласно [статье 69.2](#) Бюджетного кодекса Российской Федерации, государственное (муниципальное) задание в части государственных (муниципальных) услуг, оказываемых федеральными учреждениями, учреждениями субъекта Российской Федерации, муниципальными учреждениями физическим лицам, формируется в соответствии с общероссийскими базовыми (отраслевыми) перечнями (классификаторами) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, формирование, ведение и утверждение которых осуществляется в [порядке](#), установленном Правительством Российской Федерации.

18. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации вправе формировать государственное задание на оказание государственных услуг и выполнение работ учреждениями субъекта Российской Федерации также в соответствии с региональным перечнем (классификатором) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации. Формирование, ведение и утверждение регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ осуществляется в порядке, установленном высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, при условии наличия нормативного правового акта, предусматривающего оказание и выполнение такой услуги.

19. В соответствии с [пунктом 3 статьи 69.2](#) Бюджетного кодекса Российской Федерации государственное (муниципальное) задание на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) федеральными учреждениями, учреждениями субъекта Российской Федерации, муниципальными учреждениями формируется в порядке, установленном соответственно Правительством Российской Федерации, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, местной администрацией муниципального образования, на срок до одного года в случае утверждения бюджета на очередной финансовый год и на срок до трех лет в случае утверждения бюджета на очередной финансовый год и плановый период (с возможным уточнением при составлении проекта бюджета).

20. В соответствии с [абзацем вторым пункта 4 статьи 69.2](#) Бюджетного кодекса Российской Федерации объем финансового обеспечения выполнения государственного (муниципального) задания рассчитывается на основании нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг,

утверждаемых в порядке, установленном соответственно Правительством Российской Федерации, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, местной администрацией, с соблюдением **общих требований**, определенных федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке государственной политики и нормативно-правового регулирования в установленных сферах деятельности.

21. Услуги могут стать более доступными и качественными в случае привлечения к оказанию услуг организаций, не являющихся подведомственными, в случае принятия органами государственной власти такого решения, а также разработки и утверждения механизма финансирования оказания услуг. В таком случае доступность и качество оказываемых услуг будет обеспечиваться любой организацией, создавшей условия для предоставления соответствующих услуг.

22. С целью обеспечения привлечения муниципальных организаций к оказанию услуг государственные полномочия по обеспечению доступности услуг для родителей могут быть переданы муниципальным образованиям в порядке, установленном законодательством об органах государственной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления. Наделение органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями, включая финансовое обеспечение отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления, за счет предоставляемых местным бюджетам субвенций из бюджетов субъектов Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном **статьей 19** Федерального закона от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

23. Выбор способа оказания услуги осуществляет субъект Российской Федерации собственным решением с учетом имеющихся организаций, готовых оказывать услуги, потребности в услугах у родителей, эффективного способа обеспечить доступность услуги в условиях конкретного субъекта (транспортных, экономических и социальных). Вместе с тем при любом выборе критерием выполнения субъектом Российской Федерации возложенных на него полномочий будет являться доступность получения услуги любым родителем, который имеет право на бесплатное ее получение, при возникновении такой потребности. Любая система обеспечения оказания услуг, выбранная субъектом Российской Федерации, должна гарантировать достижение этой цели.

24. В соответствии с методическими рекомендациями по формированию кодов бюджетной классификации Российской Федерации при отражении бюджетных ассигнований (расходов) бюджетов субъектов Российской Федерации (местных бюджетов) на выполнение региональных проектов, направленных на реализацию федеральных (национальных) проектов и достижение соответствующих целей и показателей (А.М. Лавров, **письмо** Минфина России от 5 октября 2018 г. N 02-05-11/71918), обособление бюджетных ассигнований федерального бюджета на реализацию национальных проектов (федеральных проектов) осуществляется на уровне основных мероприятий государственных программ Российской Федерации в коде целевой статьи расходов федерального бюджета (00 0 00 00000).

25. С учетом, что услуги помощи соответствуют целям и задачам федерального проекта "Поддержка семей, имеющих детей" в целях реализации субъектами Российской Федерации (муниципальными образованиями) региональных проектов, направленных на достижение соответствующих целей указанного федерального проекта, финансовому органу субъекта Российской Федерации (финансовому органу, осуществляющему составление и организацию исполнения местного бюджета) необходимо обеспечить обособление бюджетных ассигнований на финансовое обеспечение услуги оказания помощи, отнеся их к расходам на реализацию регионального проекта в рамках отдельного основного мероприятия в целевой статье расходов, соответствующей коду федерального проекта (00 0 ЕЗ 00000).

26. Вместе с тем финансовый орган субъекта Российской Федерации вправе использовать для обособления результатов (мероприятий) регионального проекта коды направлений расходов, соответствующие кодам направлений расходов на достижение результатов федеральных проектов, с возможностью детализации при необходимости пятого (четвертого и пятого) разрядов кодов направлений расходов.

27. Организацию услуг рекомендуется осуществлять через структурные подразделения организаций, осуществляющих образовательную деятельность либо отдельно созданные консультационные центры (далее - центры). Центр - некоммерческая организация либо структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания услуг родителям.

28. Специалист центра (далее - специалист) - физическое лицо, привлеченное центром для оказания услуг родителям, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

29. Вопросы оплаты труда специалистов решаются организацией самостоятельно, исходя из собственных средств.

30. Специалисты центра оказывают услуги, которые предполагают получение персональных данных родителей и их детей. Данный факт рекомендуется учитывать через разъяснение специалистам центра факта необходимости обеспечения конфиденциальности оказания услуги, разъяснение содержания законодательства о защите персональных данных, а также указать в документах, регламентирующих трудовые отношения (трудовых договорах, должностных инструкциях, иных документах) на факт обработки персональных данных специалистом центра и на ответственность за неправомерное разглашение персональных данных родителей, их детей и иные нарушения законодательства. Требуется выполнить все мероприятия, необходимые для защиты персональных данных, предусмотренные законодательством о персональных данных.

Требования к квалификации специалистов

31. Специалист осуществляет свою работу по должности в соответствии со штатным расписанием организации. Организации важно определиться с наименованием должности работника, оказывающего услуги, а также определить требования к квалификации этого работника.

Эта должность сама по себе, в отличие от, например, должностей педагогических работников, не предполагает достаточного и исчерпывающего описания требований к квалификации в том объеме, который обеспечил бы требуемое качество услуг. В этой связи при установлении квалификационных требований рекомендуется уточнять параметры оказываемой услуги либо рекомендации по оказанию услуги.

При этом стоит учесть, что данный работник не будет являться педагогическим работником.

32. Требования к квалификации специалистов - работников центров определяют уровень профессиональной подготовки работников, необходимой для выполнения возложенных на них обязанностей и фиксируются по занимаемым должностям работников их должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами центра.

33. Разработка квалификационных требований возможна центрами, возможно также формирование методических рекомендаций регионом. При этом рекомендуется взять за основу требований к квалификации специалистов центров квалификационные требования к работникам ряда должностей и не устанавливать требования к работникам ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами одной из перечисленных ниже должностей.

34. Возможные должности, чьи требования к квалификации работников рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам центра - работникам центра:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера);

- должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

- должность психолога профессиональной квалификационной группы общепрофессиональных должностей служащих при условии наличия опыта работы в образовательной организации не менее 3 лет.

35. В случае, если по соответствующей должности профессиональный стандарт отсутствует, могут использоваться требования к квалификации из квалификационных [справочников](#). Если профессиональный стандарт по должности принят, используются требования к квалификации, установленные профессиональным [стандартом](#).

36. Квалификационные требования по планируемой должности рекомендуется устанавливать на основе квалификационных требований к перечисленным должностям простым перечислением, назвав различные возможные варианты квалификации, достаточные для данного работника.

37. Рекомендуется, чтобы специалисты центра получали дополнительное профессиональное образование, например, по программе повышения квалификации по вопросам оказания услуг, а также чтобы такое обучение было регулярным, не реже одного раза в пять лет. При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг - это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание дополнительной профессиональной образовательной программы должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, а не их дети.

Содержание и процедура консультации, отказ в консультации

38. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Рекомендуется, чтобы была возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

39. Родитель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность, до достижения максимального числа консультаций за календарный год, установленных регионом с учетом различных обстоятельств. Рекомендуется установление максимального числа обращений за получением помощи в течение года за счет средств регионального бюджета в нормативном правовом акте субъекта Российской Федерации.

40. При организации предоставления помощи рекомендуется учитывать, что основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

41. Непосредственная помощь детям в рамках оказания данной услуги не оказывается, коррекционная и иная работа напрямую с ребенком не осуществляется. В случае обращения именно за такой помощью родителям разъясняют порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

42. Максимальное возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

43. Центры могут создавать условия для кратковременного (на время получения родителем услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не рекомендуется, если может затруднить реализацию рекомендаций специалиста во время обсуждения вопросов, исходя из возраста ребенка и других обстоятельств.

44. С целью обеспечения доступности услуг рекомендуется установить, чтобы вопрос присутствия ребенка решался заранее родителем ребенка.

Рекомендуется рассмотреть целесообразность обеспечения возможности присмотра за ребенком как минимум для тех категорий родителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно (родитель является единственным законным представителем ребенка, второй законный представитель находится в отъезде, на длительном лечении либо по иным обстоятельствам не может обеспечить присмотр за ребенком, законные представители нуждаются в совместном получении консультации в отношении образования ребенка и т.п.).

45. Содержание услуги составляет помощь родителям (далее в том числе - консультация). В связи с отсутствием стандартов оказания помощи региональные органы власти имеют возможность установить рекомендации о содержании помощи с целью конкретизации объема предоставляемой помощи. Рекомендуется, в частности, определить, какой объем помощи предоставляется родителю соответствующей категории бесплатно (например, определив количество часов бесплатных для родителя

консультаций за период времени, например, календарный год, нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации).

46. Содержание услуги предполагает оказание помощи по вопросам образования. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, выбора и реализации образовательной траектории ребенка и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и работой родителей по образованию детей.

47. В случае, если запрос родителя лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), рекомендуется доводить до сведения родителя информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставлять контактную информацию органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Контактную информацию таких органов и организаций рекомендуется разместить на информационном стенде и в сети Интернет на сайте центра.

48. Конкретное содержание услуги (методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь) рекомендуется определять при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

49. Услуги рекомендуется оказывать как однократную помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.

50. Консультацию рекомендуется понимать как устную коммуникацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей в рамках психолого-педагогической, методической, диагностической либо консультативной помощи и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации. Не рекомендуется, чтобы подготавливался письменный ответ на обращение родителя.

51. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь родителю, но не рекомендуется выполнять за родителя те или иные виды действий (например, выполнение работ по заполнению форм документов, изготовлению копий документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени родителя (представительство), представление интересов родителя в суде, государственных органах, организациях и т.п. - это не входит в понятие консультации).

52. При необходимости рекомендуется предоставить возможность специалисту письменно направить на адрес электронной почты родителя необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых родитель может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные родителем, осуществлять не рекомендуется.

53. Для организации качественной услуги важен подбор специалиста, имеющего наилучшую квалификацию для решения конкретной проблемы. Рекомендуется, чтобы родитель мог обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, что может быть использовано для рекомендации выбрать в качестве консультации того или иного специалиста. Вместе с тем не рекомендуется обязывать родителя это делать, рекомендуется дать родителю возможность обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации, по собственному выбору. Центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая, диагностическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что родитель не обязан обладать квалификацией, чтобы классифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической, диагностической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

54. Рекомендуется организовать предоставление услуг таким образом, чтобы выбор специалиста, как правило, предоставлялся родителю, который имел бы возможность обратиться за консультацией не просто

в центр к любому специалисту, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Рекомендуется размещать информацию о специалистах на сайте центра для осуществления родителями информированного выбора.

55. Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех лиц, проживающих в регионе, имеющих право на ее получение на бесплатной основе, а также желательность обеспечить доступность платной услуги для всех лиц, проживающих в регионе, рекомендуется обеспечить возможность дистанционного получения услуги. Для этого рекомендуется как обеспечить необходимое техническое оснащение центра, так и построить данную работу с учетом возможности выбора каналов связи, удобных для родителей. При этом допускается рекомендовать родителям тот или иной выбор - например, при получении консультационной помощи выбор средств связи может оказаться не значимым, а при получении психолого-педагогической помощи может рекомендоваться такой канал связи, который обеспечивает передачу видеоизображения в хорошем качестве.

56. Также органы государственной власти могут рассмотреть вопрос о введении такой услуги, как выездная консультация - оказание услуги родителю очно по месту жительства. Услуга может предоставляться не любому желающему, а отдельным категориям лиц, имеющим, например, ограниченные возможности здоровья, находящимся на длительном лечении, либо имеющим иные объективные причины, не позволяющие прибыть для получения очной услуги в помещение центра.

57. С целью достижения максимальной эффективности использования полученной в ходе консультации информации рекомендуется закрепить право родителя осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (для лучшего сохранения всей полученной информации) при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи.

58. Не рекомендуется подменять консультациями, например, юридическую помощь по вопросам социального обеспечения, жилищным спорам, семейным спорам и т.п.

59. Рекомендуется, чтобы случаи отказа в предоставлении консультации были строго ограничены. Например, специалист может отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос специалисту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос специалисту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил факт нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос специалисту касается возможностей получения социальной помощи, жилищных прав ребенка, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иных подобных обстоятельств, не связанных с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и предложил, к кому можно обратиться с соответствующей проблемой;

- это выходит за рамки деятельности специалиста, например, запрос специалисту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (педагогами ребенка, иными лицами), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил пределы оказания помощи и предложил, к кому можно обратиться для выполнения тех действий, которые выходят за эти пределы.

Требования к месту проведения очной консультации

60. Здание, в котором происходит оказание услуг, должно быть оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ).

61. Помещение для оказания услуги должно отвечать установленным противопожарным, санитарным и иным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже.

62. Оборудование помещения для оказания услуги должно обеспечивать специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

63. Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

64. Рекомендуется оборудовать зону ожидания для детей, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

Требования к дистанционной консультации

65. Дистанционная консультация может быть оказана посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет-соединения - по выбору родителя. Рекомендуется предоставлять родителям выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе центра. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

66. Для обеспечения бесперебойной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также демонстрацию необходимых материалов.

67. В ходе дистанционной консультации специалист должен иметь возможность оказать помощь в части использования родителем возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

68. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны центра, центр обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для родителя 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 родителя, центр ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для родителя время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Требования к выездной консультации

69. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства родителя. Специалист 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 родителю.

70. Право на выездную консультацию предоставляется категориям лиц по решению региона либо непосредственно центра. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены лица, достигшие пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения центра, инвалиды первой и второй групп, лица, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка, проживающие вне пределов транспортной доступности центра.

71. Право выбора специалиста в данном случае не реализуется, если иное не определено центром. Выбор осуществляется центром с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими специалистами одновременно не осуществляется.

72. Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора "окна" времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

Информирование родителей

73. Рекомендуется широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до родителей информации об их возможностях обращаться за получением услуг, в различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации. Рекомендации по осуществлению широкого информирования могут быть также даны центрам. Широкое информирование с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность работы организаций. В частности, рекомендуется обеспечить широкое информирование родителей по следующим вопросам:

- какие категории родителей имеют право на получение помощи бесплатно;
- какой объем бесплатной помощи предоставляется в регионе родителю;
- какие категории родителей не имеют права на получение бесплатной помощи, однако вправе обратиться за получением платных услуг;
- в каком порядке можно получить бесплатную помощь;
- в каком порядке можно получить помощь в виде платной услуги;
- какие центры созданы в регионе, включая их контактные данные.

74. Рекомендуется обеспечить размещение документов, связанных с работой центра, а также контактных данных центра, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другой необходимой информации на официальном сайте в сети Интернет при его наличии либо обеспечить создание такого сайта для размещения указанной информации.

75. Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении организации, подготовлены раздаточные материалы с информацией для родителей, сформированы пояснительные материалы для родителей для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта. Рекомендуется уделять вопросам информационного обеспечения повышенное внимание на начальных этапах организации предоставления услуг.

Оценка качества услуг

76. Рекомендуется обеспечить возможность получения от родителей оценки полученной услуги. В данном контексте рассматриваются такие критерии, как качество оказанной услуги в части содержания консультации и ее соответствия запросу, а также условий оказания услуги.

77. В качестве показателей эффективности оказания услуг можно рассматривать оценку родителями условий получения консультации, оценку родителями соответствия содержания консультации имеющейся проблеме, среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги, уровень квалификации специалистов, уровень материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи), уровень оснащения помещений центра (доступность для лиц с ОВЗ, обеспечение зоны ожидания), отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги, отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги.

Реализация проекта в субъекте Российской Федерации

78. С целью внедрения в субъекте Российской Федерации новой услуги рекомендуется разработать и утвердить дорожную карту внедрения этих услуг.

79. Уполномоченный орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации должен принять решение о способе оказания услуг (путем формирования государственного задания, принятия государственной программы, формирования системы персонифицированного финансирования помощи, посредством передачи государственных полномочий муниципальным образованиям или иным образом).

80. Дальнейшая разработка дорожной карты должна осуществляться с учетом нормативных правовых требований, установленных соответственно для формирования государственных заданий, государственных программ, передачи государственных полномочий и т.п.

81. Для такого способа обеспечения доступности бесплатных услуг, как формирование государственного задания, рекомендуется изучить, в каком виде услуга включена в перечень (классификатор) государственных услуг, оценить информацию об услуге, включенной в перечень, учитывая количественные и качественные показатели, а также разработать и утвердить дорожную карту внедрения указанных услуг. В качестве примера прилагается:

N	Пункт плана внедрения услуги	Сроки выполнения	Ответственное лицо
1.	Прогнозирование потребности в услугах, определение количества часов бесплатных консультаций для родителей на отчетный период		
2.	Включение услуги в качестве основного вида деятельности в уставы подведомственных государственных организаций, которые планируется привлекать к оказанию услуг		
3.	Разработка и доведение до подведомственных организаций рекомендаций о порядке оказания услуг		
4.	Утверждение порядка определения нормативных затрат, расчет и утверждение нормативных затрат		
5.	Включение услуг в прогнозируемом количестве в государственное задание, расчет субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания с учетом оказания услуги, заключение соглашения о доведении субсидии		
6.	Разработка специального раздела о новой услуге на сайте исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации		
7.	Разработка и утверждение информационных листов для родителей, получающих услугу, возможно, в форме часто задаваемых вопросов и ответов на них, для размещения на сайте исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации и иного распространения		
8.	Проведение широкой информационной кампании о новой услуге		
9.	При необходимости (если выявится существенное расхождение прогнозируемого		

	количества услуг и реальной потребности в услугах) корректировка государственного задания, изменение соглашения о доведении субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания		
10.	Сбор и систематизация лучших практик оказания услуги, включая описание типовых ситуаций и типовых консультаций для родителей		
